



**T. C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİNCE
ÜRETİLEN BİLGİLERİN KALİTESİNİ
ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ:
İMKB’de BİR ARAŞTIRMA**

**Hakan ÖZÇELİK
DOKTORA TEZİ**

**DANIŞMAN
Prof. Dr. Durmuş ACAR**

ISPARTA, 2010

T.C
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ SAVUNMASI ve SÖZLÜ SINAV TUTANAĞI

Gönderen : İSLETME EABD Başkanlığı

Gönderilen : Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Enstitü Anabilim Dalımız YÜKSEK LİSANS / DOKTORA Programı öğrencisi
Hakan ÖZGENK tez çalışmalarını sonuçlandırmış ve
kurulan jüri önünde tezini savunmuştur. Sınav tutanağı aşağıdadır.
Tez Adı Değişikliği YAPILDI / YAPILMADI

15/01/2010
Tarih

Prof. Dr. Durmuş ACAR
Enstitü Anabilim Dalı Başkanı

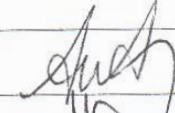
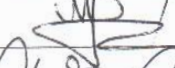
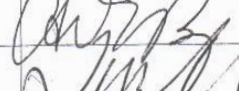
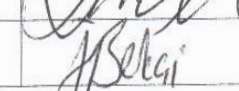

SINAV TUTANAĞI:

Jürimiz Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 25./39. maddesi uyarınca 15/01/2010 Cumru
günü saat 13.30 'da toplanmış ve yukarıda adı geçen öğrencinin "Muhasebe Bilgi Sistemince
Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri İmkân ve Bilişim
konulu tezini incelemiş ve yapılan sözlü sınav sonunda OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞU ile aşağıdaki kararı
almıştır.

☒ KABUL

☐ RED

☐ DÜZELTME

Tez Sınavı Jürisi	Ünvanı, Adı Soyadı	İmza
Başkan	Prof. Dr. Durmuş ACAR	
Üye	Doç. Dr. Mehmet GENÇTÜRK	
Üye	Doç. Dr. Adem KORKMAZ	
Üye	Doç. Dr. Hayrettin UDUK	
Üye	Doç. Dr. İsmail BEKŞİ	

Yukarıda adı geçen öğrenci Sınav Tutanağı'nda belirtildiği üzere mezun olmaya **HAK KAZANMIŞTIR / KAZANMAMIŞTIR.**
Gereğini rica ederim.

ENSTİTÜ YÖNETİM KURULU KARARI :

Tarih:

Karar No:

Enstitü Müdürü

ÖZET
MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİNCE ÜRETİLEN BİLGİLERİN
KALİTESİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ:
İMKB’de BİR ARAŞTIRMA

Hakan ÖZÇELİK

Süleyman Demirel Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı,

Doktora Tezi, 246 Sayfa, Ocak 2010.

Danışman: Prof. Dr. Durmuş ACAR

Bu çalışmada, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri tanımlanarak, halka açık işletmeler üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Muhasebe bilgileri, işletme içi ve dışı bilgi kullanıcıları için önemlidir. Muhasebe bilgisinin kaliteli olması, kullanıcısının gerçekleştirdiği faaliyetlerin değerini artırır. Muhasebe bilgi sistemlerinde, kaliteli muhasebe bilgisi üretmek üzerine odaklanılmalıdır. Bu kapsamda öncelikle, muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen ve bilgi üretim süreçlerinde bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin tanımlanması gerekmektedir.

Bu doğrultuda, bilgi yönetimi, toplam kalite yönetimi, bilgi kalitesi ve muhasebe bilgi sistemi ile ilgili literatür taranarak, muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri tanımlanarak, halka açık işletmelerin muhasebe yöneticilerine yönelik yapılan anket çalışması ile tanımlanan kritik başarı faktörlerinin geçerlilikleri test edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi, Bilgi Kalitesi, Muhasebe Bilgi Sistemi, Kritik Başarı Faktörleri.

ABSTRACT

CRITICAL SUCCESS FACTORS THAT AFFECT THE QUALITY OF INFORMATION PRODUCED BY ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS: A RESEARCH in ISE

Hakan ÖZÇELİK

Süleyman Demirel University

Social Science Institute, Department of Business Administration,

Ph.D., 246 Pages, January 2010.

Supervising Professor: Durmuş ACAR

In this study, critical success factors that affect quality of information produced by accounting information systems have been defined and a research has been done on public enterprises.

Accounting information is important for internal and external businesses information users. Quality of accounting information increases the value of the activities that performed by its users. There should be focused on producing high-quality information in accounting information systems. Primarily in this context the critical success factors that affect the quality of information in production processes and the quality of accounting systems must be defined.

In this direction, survey which is defined as the survey of public enterprises for accounting managers validity of critical success factors have been tested by identifying critical success factors that affect the accounting information, by scanning the information management, total quality method, and accounting information systems related literature.

Keywords: Information management, total quality management, information quality, accounting information systems, critical success factors.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
KISALTMALAR	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
GİRİŞ... ..	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞLETME BİLGİ SİSTEMLERİ VE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ

1.1. İşletme Bilgi Sistemleri.....	6
1.1.1. İşletme Bilgi Sistemi Türleri.....	8
1.1.1.1. Veri İşleme Sistemleri.....	10
1.1.1.2. Ofis Otomasyon Sistemleri	12
1.1.1.3. Bilgi Çalışanları Sistemleri	12
1.1.1.4. Karar Destek Sistemleri	13
1.1.1.5. Yönetim Bilgi Sistemleri	14
1.1.1.6. Üst Yönetim Bilgi Sistemi	17
1.1.2. İşletme İşlevleri Bilgi Sistemleri.....	18
1.1.2.1. Pazarlama Bilgi Sistemi	21
1.1.2.2. Üretim Bilgi Sistemi	24
1.1.2.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi	27
1.1.2.4. Finans Bilgi Sistemi	29
1.1.2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi	32
1.2. Muhasebe Bilgi Sistemi	34
1.2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Tanımı, Amacı ve Kapsamı.....	35
1.2.1.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Tanımı.....	35
1.2.1.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Amacı	37
1.2.1.3. Muhasebe Bilgi Sisteminin Kapsamı	40
1.2.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı ve İşlevleri.....	41
1.2.2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı.....	41
1.2.2.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin İşlevleri	44

1.2.3. Muhasebe Bilgi Sisteminin Unsurları	45
1.2.3.1. Fiziki Unsurlar	46
1.2.3.2. Kavramsal Unsurlar	54
1.2.4. Muhasebe Bilgi Sisteminin Alt Sistemleri	58
1.2.4.1. Finansal Muhasebe Sistemi	59
1.2.4.2. Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Sistemi	61
1.2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi Döngüleri	65
1.2.5.1. Finansal Döngü	66
1.2.5.2. Gelir Döngüsü	67
1.2.5.3. Gider Döngüsü	70
1.2.5.4. Üretim Döngüsü	72
1.2.5.5. Kaydetme ve Raporlama Döngüsü	74
1.2.5.6. İnsan Kaynakları Döngüsü	79
1.2.6. Muhasebe Bilgi Sistemi Kuruluşu ve Geliştirme İlkeleri	79
1.2.7. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Üretimi	83
1.2.7.1. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Üretim Süreci	84
1.2.7.2. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı	90
1.2.7.3. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Kaynakları	91
1.2.7.4. Muhasebe Bilgi Sisteminde Üretilen Bilgi Türleri	92

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ KALİTESİ VE BİLGİ KALİTESİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

2.1. Bilgi Kalitesi	95
2.1.1. Bilgi Kalitesinin Önemi	96
2.1.2. Bilgi Kalitesinin Geliştirilmesi	97
2.1.3. Bilgi Kalitesi Düşüklüğünün Etkileri	98
2.1.4. Bilgi Kalitesi Boyutları	102
2.2. Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri	106
2.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri	108
2.2.2. Bilgi Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri	122
2.2.3. Bilgi Kalitesi Kritik Başarı Faktörleri	125

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİNCE ÜRETİLEN BİLGİLERİN KALİTESİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

3.1. Muhasebe Bilgi Kalitesi.....	127
3.1.1. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Kalitesi Geliştirme Süreci.....	128
3.1.2. Muhasebe Bilgi Sistemi Bilgi Kalitesindeki Paylaşımçı Grupları.....	130
3.1.3. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları.....	133
3.1.3.1. Muhasebe Standartlarına Göre Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları.....	134
3.1.3.2. Muhasebe Standartları ve Bilgi Kalitesi Alanında Tanımlanmış Bilgi Kalitesi Boyutlarının Karşılaştırılması.....	139
3.2. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri.....	143
3.2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Literatüründe Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri.....	144
3.2.2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Faktörleri.....	148
3.2.2.2. Bilgi Kalitesi Faktörleri.....	149
3.2.2.3. Dış Faktörler.....	153
3.2.2.4. Organizasyonel Faktörler.....	153
3.2.2.5. Paylaşımçı Faktörleri.....	158
3.2.2. Muhasebe Bilgi Sistemi Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri Modeli.....	162

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İMKB'DE İŞLEM GÖREN SANAYİ İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Hipotezleri.....	167
4.1.1. Araştırmanın Amacı.....	167
4.1.2. Araştırmanın Kapsamı.....	168
4.1.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	168
4.2. Araştırmanın Yöntemi.....	174
4.2.1. Araştırmaya Dahil Edilen İşletmelerin Belirlenmesi.....	176
4.2.2. Anket Formunun Hazırlanması ve Uygulanması.....	177
4.2.3. Verilerin Kodlanması ve Analizi.....	179

4.3 Uygulama Bulgularının Değerlendirilmesi	180
4.3.1. Ankete Katılan İşletmelerin Özellikleri	180
4.3.2. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları.....	188
4.3.3. Muhasebe Bilgi Sistemince Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri.....	189
4.3.3.1. Muhasebe Bilgi Sistemi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri.....	191
4.3.3.2. Organizasyonel Kritik Başarı Faktörleri	193
4.3.3.3. Paylaşımıcılarla İlgili Kritik Başarı Faktörleri.....	195
4.3.3.4. Bilgi Kalitesi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri.....	197
4.3.3.5. Dış Faktörlerle İlgili Kritik Başarı Faktörleri	198
4.3.4. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri Performans Değerlemesi.....	199
4.3.5. Sektörlere Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzeyleri	204
4.3.6. İMKB Endekslerine Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzeyleri.....	210
4.3.7. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörlerinin Gruplandırılması	213
SONUÇ, DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER.....	216
KAYNAKÇA	224
EKLER	240
ÖZGEÇMİŞ.....	246

KISALTMALAR

BT	: Bilgi Teknolojisi
BY	: Bilgi Yönetimi
ERP	: Enterprise Resource Planning
FASB	: Financial Accounting Standards Board
FBS	: Finansal Bilgi Sistemi
İBS	: İşletme Bilgi Sistemi
İKBS	: İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi
KBF	: Kritik Başarı Faktörü
KDS	: Karar Destek Sistemi
KKP	: Kurumsal Kaynak Planlaması
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
MBS	: Muhasebe Bilgi Sistemi
MSUGT	: Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği
OOS	: Ofis Otomasyon Sistemi
PBS	: Pazarlama Bilgi Sistemi
s.	: Sayfa
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TMS	: Türkiye Muhasebe Standartları
TMSK	: Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu
ÜBS	: Üretim Bilgi Sistemi
ÜYBS	: Üst Yönetim Bilgi Sistemi
VİS	: Veri İşleme Sistemi
YBS	: Yönetim Bilgi Sistemi

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. İşletme Bilgi Sisteminin İşlevleri	8
Şekil 2. Veri İşleme Sistemleri	11
Şekil 3. İBS ve MBS Arasındaki İlişki	19
Şekil 4. İşletme İşlevleri Bilgi Sistemleri ve Alt Sistemleri	20
Şekil 5. Pazarlama Bilgi Sistemi.....	22
Şekil 6. Üretim Bilgi Sistemi	26
Şekil 7. İKBS Modeli.....	28
Şekil 8. Finansal Bilgi Sistemi.....	31
Şekil 9. Muhasebe Bilgi Sisteminin Genel Yapısı.....	43
Şekil 10. Finansal Döngü.....	67
Şekil 11. Gelir Döngüsü İşlemleri	68
Şekil 12. Gider Döngüsü İşlemleri	71
Şekil 13. Üretim Döngüsü İşlemleri	74
Şekil 14. Kaydetme ve Raporlama Döngüsünün Diğer Döngülerle İlişkisi	76
Şekil 15. Muhasebe Bilgi Akışı	91
Şekil 16. Bilgi Kalitesi Gelişim Döngüsü.....	128
Şekil 17. MBS’ndeki Paylaşımıcı Grupları ve Bilgi Kalitesi Arasındaki İlişkiyi Anlamak İçin Kullanılan Çerçeve.....	131
Şekil 18. Muhasebe Bilgi Kalite Boyutları Hiyerarşisi	137
Şekil 19. Muhasebe Bilgi Sistemindeki Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri.....	162
Şekil 20. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Kalitesini Etkileyen Faktörler Modeli	164
Şekil 21. MBS’nde Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri ve Bilgi Kalitesi Boyutları	165
Şekil 22. Araştırmada Uygulanan Yöntem	175
Şekil 23. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı	181
Şekil 24. İşletmelerin İşlem Gördükleri Endekslere Göre Dağılımları.....	183
Şekil 25. İşletmelerin Öz Kaynak ve Aktif Toplamları	185
Şekil 26. İşletmelerin Ölçeklerine Göre Dağılımı	187

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. İşletmelerde Bilgi Sistemi Türleri ve Bilgi Kullanımı	9
Tablo 2. İşletmelerde Bilgi Kalitesi Düşüklüğünün Olumsuz Etkileri	100
Tablo 3. Bilgi Kalitesi Boyutları	103
Tablo 4. Bilgi Kalitesi Kategorileri ve Boyutları	104
Tablo 5. TKY'nin Kritik Başarı Faktörleri.....	110
Tablo 6. Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarında Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri	120
Tablo 7. TKY Literatüründe Tanımlanma Sayısına Göre Kritik Başarı Faktörleri	121
Tablo 8. Bilgi Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri	123
Tablo 9. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları Hiyerarşisi	138
Tablo 10. Bilgi Kalitesi Boyutları	140
Tablo 11. Araştırmada Kullanılacak Bilgi Kalitesi Boyutları	143
Tablo 12. MBS'nde Bilgi Kalitesini Etkileyebilecek Kritik Başarı Faktörleri	147
Tablo 13. İMKB Ulusal Sınai Endeksindeki İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı	177
Tablo 14. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı.....	181
Tablo 15. İşletmelerin İşlem Gördükleri Endekse Göre Dağılımı	182
Tablo 16. İşletmelerin Öz Kaynak Toplamlarına Göre Dağılımı.....	183
Tablo 17. İşletmelerin Aktif Toplamlarına Göre Dağılımı	184
Tablo 18. İşletmelerin Personel Sayılarına Göre Dağılımı	186
Tablo 19. İşletmelerin Satış Gelirlerine Göre Dağılımları	186
Tablo 20. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları.....	188
Tablo 21. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen KBF'leri Önemlilik Algılama Düzeyleri	190
Tablo 22. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen MBS Kritik Başarı Faktörleri İle .	191
Tablo 23. MBS İle İlgili Alt Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Düzeyleri.....	192
Tablo 24. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Organizasyonel KBF'leri	194
Tablo 25. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Paylaşımıcılarla İlgili KBF'leri	196
Tablo 26. Bilgi Kalitesi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri.....	197
Tablo 27. Bilgi Paylaşımı İle İlgili Alt Kritik Başarı Faktörleri	198
Tablo 28. Dış Faktörlerle İlgili Kritik Başarı Faktörleri	198
Tablo 29. Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik ve Performans Düzeyleri	200

Tablo 30. Önemlilik ve Performans Ortalama Farklılıkları Hipotez Testi.....	201
Tablo 31. Önemlilik ve Performans Ortalama Farklılıkları Hipotez Testleri	202
Tablo 32. Sektörlere Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Farklılıkları Hipotez Testleri.....	205
Tablo 33. İMKB Endekslerindeki Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzey Ortalamaları Farklılıkları	211
Tablo 34: Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Gruplandırılmış Kritik Başarı Faktörleri	215

GİRİŞ

Bilgi çağında, işletmelerin en önemli kaynaklarından birisi bilgidir. İşletmeler bilgiyi, amaçlarına ulaşabilmek için tüm faaliyetlerinde girdi olarak kullanırlar. İşletmeler ihtiyaç duydukları bilgiyi kendileri üretebilecekleri gibi dışarıdan da satın alabilirler. Bilgi teknolojilerinin her geçen gün hızlı değişim gösterdiği günümüz rekabet ortamlarında, işletmeler bilgidен en iyi şekilde faydalanabilmek için, onu en iyi şekilde yönetmek durumundadırlar.

Bilgi yönetimi, bilginin üretiminden, kullanıcılarına dağıtımına kadarki tüm süreçleri kapsar. Her işletme, kendi faaliyetleri için gereken bilgileri nitelik ve nicelik olarak planlamalı, bilgi sistemlerinde kaliteli olarak üretebilmeli, gerektiğinde kullanabilmek için depolamalı ve bilgi kullanıcılarına zamanında iletimini sağlanmalıdır.

Bilgi kaliteli üretilbildiği ölçüde, kullanıldığı faaliyetlere değer katar. İşletmeler tüm faaliyetlerine yansıtmaya çalıştıkları Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını, bilgi üretim faaliyetlerine de yansıtmalıdır. Bilgi üretim faaliyetlerinde hedef, kaliteli bilgi üretebilmek olmalıdır. Bilginin kaliteli olarak üretilmesi için, bilgi üretim süreçlerinde odaklanması gereken önemli alanlar olarak tanımlanabilecek kritik başarı faktörleri, oldukça önemlidir.

İşletmelerde bilgi, bilgi sistemleri tarafından üretilir. İşletmelerde işlevlere uygun bilgi sistemleri geliştirilmiştir. Bu bilgi sistemleri; pazarlama bilgi sistemi, üretim bilgi sistemi, insan kaynakları bilgi sistemi, finans bilgi sistemi ve muhasebe bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemi, işletme bilgi sistemlerinin en eskisi olup, işletmenin lisanı gibidir.

Muhasebe bilgi sistemlerinde, işletmedeki finansal olaylarla ilgili veriler, bilgi üretim süreçlerinde muhasebe bilgisine dönüştürülür, gerektiğinde kullanılmak üzere kayıt ortamlarında depolanır ve bilgi kullanıcılarına iletimi sağlanır. Muhasebe bilgisinin, işletme içi ve dışı kullanıcıları vardır. Bilgi kullanıcılarının sayıca ve çeşit olarak fazla olması, kullanıcı istek ve ihtiyaçlarını da artırır. Muhasebe bilgisi üretiminde, her kullanıcıyı memnun etmekten de öte, belirli standartlarda bilgi üreterek, kaliteyi yakalamak hedef olmalıdır.

Muhasebe bilgi sistemi, finansal muhasebe ve maliyet-yönetim muhasebesi alt bilgi sistemlerinden oluşur. Finansal muhasebe bilgi sistemi iç ve dış bilgi kullanıcılarına yönelik bilgi üretirken, Maliyet-Yönetim muhasebesi bilgi sistemi ise sadece iç bilgi kullanıcılarına sunulmak üzere bilgi üretir. Finansal muhasebede üretilen bilgiler biçimsel bilgiler olup, muhasebe ilke, kavram, standart ve yasalarda tanımlandığı şekil ve şartlarda üretilirler. Bu yönüyle finansal muhasebe bilgisinin kaliteli olarak nitelendirilebilmesi için, öncelikle tanımlandıkları şekil, şart ve standartlara uygun olarak üretilmesi gerekir. Maliyet-Yönetim muhasebesi alt sisteminde ise biçimsel olmayan bilgiler üretilir ve yöneticilerin beklentileri ön planda tutulur.

Muhasebe bilgisinin kaliteli olabilmesi için, bilgide bulunması gereken bazı özellikler vardır. Muhasebe bilgi kalite boyutları olarak tanımlanabilecek bu özellikler; doğruluk, bütünlük, tutarlılık, anlaşılabilirlik, karşılaştırılabilirlik, zamanlılık, güvenilirlik ve ilgililik olarak sayılabilir.

Muhasebe bilgisi ile ilgilenenlerin ve muhasebe bilgisinden etkilenenlerin sayısı oldukça fazladır. Muhasebe bilgilerinin kalitesiz olması durumunda, işletme kendi faaliyetleri açısından olumsuzluklar yaşayabileceği gibi, bu durumdan genellikle dış bilgi kullanıcıları daha fazla olumsuz etkilenebilmektedirler. İşletmeler asimetrik bilgilerle yatırımcıları yanıltmamalı, kârlarını az gösterip daha az vergi ödeme yoluna gitmemeli yada sahip olduğu değerleri olduğundan fazla gösterip, başta kredi kuruluşları olmak üzere bu konudaki diğer ilgilileri yanıltmamalıdır. Esasında sayılan olumsuzlukların temelinde, muhasebe bilgisindeki kalite düşüklüğü yatmaktadır. Bahsedilen ve daha başka olumsuzlukların yaşanmaması için, muhasebe bilgileri kaliteli üretilmek durumundadır. Muhasebe bilgi sistemleri bilgi üretim süreçlerinde, muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri tanımlanarak, bilgi üretim süreçlerinde yer verilmelidir. Kritik başarı faktörlerinin tanımlanması ve muhasebe bilgi üretim süreçlerinde tanımlanan alanlara odaklanması, bilginin kalitesini artıracaktır.

Muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri ile ilgili olarak sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada öncelikle, literatürde bu alandaki boşluğa ve işletmelerin muhasebe bilgi sistemlerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalite artırma çalışmalarına, katkıda bulunmak hedeflenmiştir.

Bu amaçla gerçekleştirilen bu çalışma teorik ve saha araştırması olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Teorik çalışmada, çalışmanın temelini oluşturan Bilgi Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi, Bilgi Kalitesi ve Muhasebe Bilgi Sistemleri alanlarındaki, bilimsel çalışmalardan faydalanılarak, “Muhasebe Bilgi Sistemlerince Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri” modeli geliştirilmiş ve kritik başarı faktörleri tanımlanmıştır. Teorik olarak tanımlanan kritik başarı faktörlerinin, İMKB’deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticilerine uygulanan anket çalışması ile, geçerlilikleri, yöneticilerdeki önemlilik algılama ve işletmelerde performans düzeyleri test edilmeye çalışılmıştır.

Anket çalışmasında, İMKB’deki sanayi işletmelerini seçilme nedeni, bu işletmelerin büyük ve kurumsallaşmış işletmeler olmaları nedeniyle, muhasebe yöneticilerinin eğitim ve tecrübe anlamında çalışmaya katkı sağlayacakları düşüncesi, MBS’lerinde Finansal ve Maliyet-Yönetim muhasebesi alt sistemlerinin varlığı İMKB’de işlem gören sanayi işletmeleri seçilmiştir.

Çalışmanın giriş bölümünde, çalışma ile ilgili genel bilgiler verilerek, çalışmanın amaç ve katkıları üzerinde durulmuştur.

Birinci bölümünde, işletme bilgi sistemleri ve muhasebe bilgi sistemi açıklanmıştır. İşletme bilgi sistemleri ile işletme işlevleri bilgi sistemleri ayrı ayrı açıklandıktan sonra, çalışmanın önemli ayaklarından birini oluşturan muhasebe bilgi sisteminin tanımı, amacı, kavramları, unsurları, alt bilgi sistemleri, döngüleri ve muhasebe bilgisi üretim süreçleri açıklanmıştır.

İkinci bölümünde, bilgi kalitesi ve bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu bölümde, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerine temel oluşturmak üzere, literatürdeki bilgi yönetimi ve toplam kalite yönetimi kritik başarı faktörlerine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, çalışmanın temelini oluşturacak olan muhasebe bilgi kalite boyutları açıklanmış ve muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri modeli geliştirilerek, faktörler tek tek tanımlanmıştır.

Dördüncü bölüm uygulama kısmı olup, dördüncü bölümde tanımlanan “muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri” ile ilgili olarak İMKB’deki sanayi işletmeleri üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada,

üçüncü bölümde tanımlanan kritik başarı faktörleri, anket çalışması ile test edilerek, anket uygulanan işletmelerdeki muhasebe yöneticilerinin kritik başarı faktörleri önemlilik algılama düzeyleri ve işletmelerindeki kritik başarı faktörü performans düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Sonuç bölümünde ise, teorik ve saha çalışması ile elde edilen sonuçlar değerlendirilmiş, işletmelere ve diğer ilgililere önerilerde bulunarak çalışma sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞLETME BİLGİ SİSTEMLERİ VE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ

Sistem, “belirli bir amaca yönelmiş parçaların oluşturduğu bir bütün” olarak tanımlanabilir.¹ Sistemin esası, parçalar arasındaki ilişkidir. Bilgi ise, amaçlar doğrultusunda verilerden üretilmektedir ve işletmelerin ayakta kalabilmeleri için gereklidir. İşletmeler de, verilerin bilgiye dönüşümü, bilgi sistemleri ile gerçekleştirilmektedir.²

Günümüzün bilgi sistemleri, 1950’li, yıllardan başlayarak gelişmeye başlayan bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile 1960’larda ortaya atılan sistem yaklaşımı teorisinin kaynaşması sonucu ortaya çıkmıştır. 1960’lı yıllarda gelişmeye başlayan bilgi sistemleri, teknolojiye, iletişimde, ekonomik, sosyal yaşamda meydana gelen değişiklikler ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkan yeni isteklerle birlikte işletmelerin bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasını da sağlamıştır.³

Bilgi sistemi, verilerin farklı ihtiyaçları karşılamak üzere düzenlenmesi, bilgiye dönüştürülmesi, depolanması ve istenildiği zaman kullanılabilmesi için organize edilmiş kurallar bütünüdür. Bu anlamda bilgi sistemleri, işletmelerde bilgi toplama, üretme, dönüştürme ve dağıtma işlemlerini yerine getiren yöntemler dizisidir. İşletmelerin her biriminde ayrı bir bilgi sistemi oluşturulmakta ve birimi ilgilendiren her türlü bilgi de, bu sistemler aracılığıyla ilgili yöneticilere iletilmektedir. Bu sistemler, çalışanlarda ne tür bilgi ve becerilerin bulunduğunu gösteren veri tabanlarını içermektedir.⁴

¹ RODOPLU G. ve AKDEMİR A., **İşletme Bilimine Giriş**, Isparta, s.132, 1998.

² FIRMIN P.A. ve LINN J.J., “Information Systems and Managerial Accounting”, **The Accounting Review**, Volume 43, Number 1, January, s.75, 1968.

³ ANAMERİÇ H., “Bilgi Sistemleri ve Yönetimde Bilgi Sistemlerinin Kullanımı”, içinde **Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, AKTAN C.C., VURAL İ.Y (Edit.), Çizgi Kitapevi, Konya, s.122, 2005.

⁴ ÖZLER D.E., “İnsan Kaynakları Planlaması”, içinde, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, DOLGUN U. (Edit.), Ekin Kitapevi, Bursa, s.42-43, 2007.

1.1. İşletme Bilgi Sistemleri

İşletme bilgi sistemleri (İBS), işletmelerin faaliyetlerinde ihtiyaç duyulan bilgileri üretmektedirler. Bilgi sistemi kavramı ile “bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler (bilgisayar, veri toplama araçları, ağ ve iletişim araçları, yazılım geliştirme araçları), uygulama ve hizmetlerin (bilgi-işlem, uygulama yazılımı geliştirme, bilgi bankaları ve bilgi erişim hizmetleri) bütünü, sistem üzerindeki bilgiler ve insan kaynakları (davranışsal temeller) kastedilmektedir.”⁵

İBS, “İşletme yönetiminin bilgi ihtiyacını karşılamak için, verilerin derlenmesi, sınıflandırılması, verilerin ve bilgilerin veri tabanlarına depolanması, verilerin değişik amaçlar için bilgiye dönüştürülmesi, bilgilerin işletme organizasyonundaki değişik birimlere iletilmesi işlevlerini yerine getiren sistem İBS veya bütünsel işletme bilgi sistemi” olarak adlandırılmaktadır.⁶

Günümüz işletmelerinde amaçlara ulaşabilmek için artan faaliyetler ve bu faaliyetlerin karmaşıklığı, ihtiyaç duyulan bilginin artmasına neden olmuştur.⁷ İBS’leri, yönetim, planlama ve karar vermede rasyonel bir yaklaşım sağlanması ve uygulamaların hızlı, doğru ve verimli olarak yapılabilmesi için işletmeler tarafından kullanılmaktadır. Bilişim teknolojisindeki gelişmelerin getirdiği en önemli yeniliklerden biri, daha önceden birbirinden farklı ortamlarda bağımsız olarak depolanıp bilgi üretiminde kullanılan verilerin, çeşitli bilgi sistemleri ile dinamik olarak bir arada kullanılabilir hale gelmiş olmasıdır. Böylece veritabanlarında sözel ve grafik olarak saklanan ve kullanılan veriler, artık bir arada dinamik olarak kullanılabilecek düzeye getirilerek, işletme içi ve dışı bilgi kullanıcılarının kolay erişimleri sağlanmıştır.⁸

⁵ ÖĞÜT A., **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.144, 2001.

⁶ ŞAHİN M., “İşletme Bilgi Sistemi”, içinde, **Genel İşletme**, N.G. BERBEROĞLU (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1268, s.295, 2001.

⁷ ACAR S., “Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon”, **Ticaret ve Turizm Dergisi**, Sayı 1, s.52, 2006.

⁸ KURT M., AĞCA V. ve ERDOĞAN S., “Afyonkarahisar İli Girişimcilik Performansının Coğrafi Bilgi Sistemleri İle Analizi”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt VIII, Sayı 2, s.108, 2006.

Bilgi sistemlerinin etkin kullanımı ile sistem verimliliğinin artırılması, müşterilere memnuniyetinin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, bilgi kaynaklı yeni ürünlerin geliştirilmesi, rekabet gücünün artırılması,⁹ pazardaki yeni fırsatların fark edilmesi ve faydalanılması, rekabet gücünün ve pazar payının artması, faaliyet verimliliğinin artırılması,¹⁰ fonksiyonel etkinlik ve rekabet tabanlı değişim¹¹, gibi avantajlarla işletmelere fayda sağlamaktadırlar. Ayrıca yapılan araştırmalarda, örgütsel başarının artırılması ile etkili bir bilgi sistemi arasında anlamlı ve doğru orantılı ilişki söz konusudur. Etkili bilgi sistemi, işletmelerin faaliyet verimliliklerini de artıracaktır.¹²

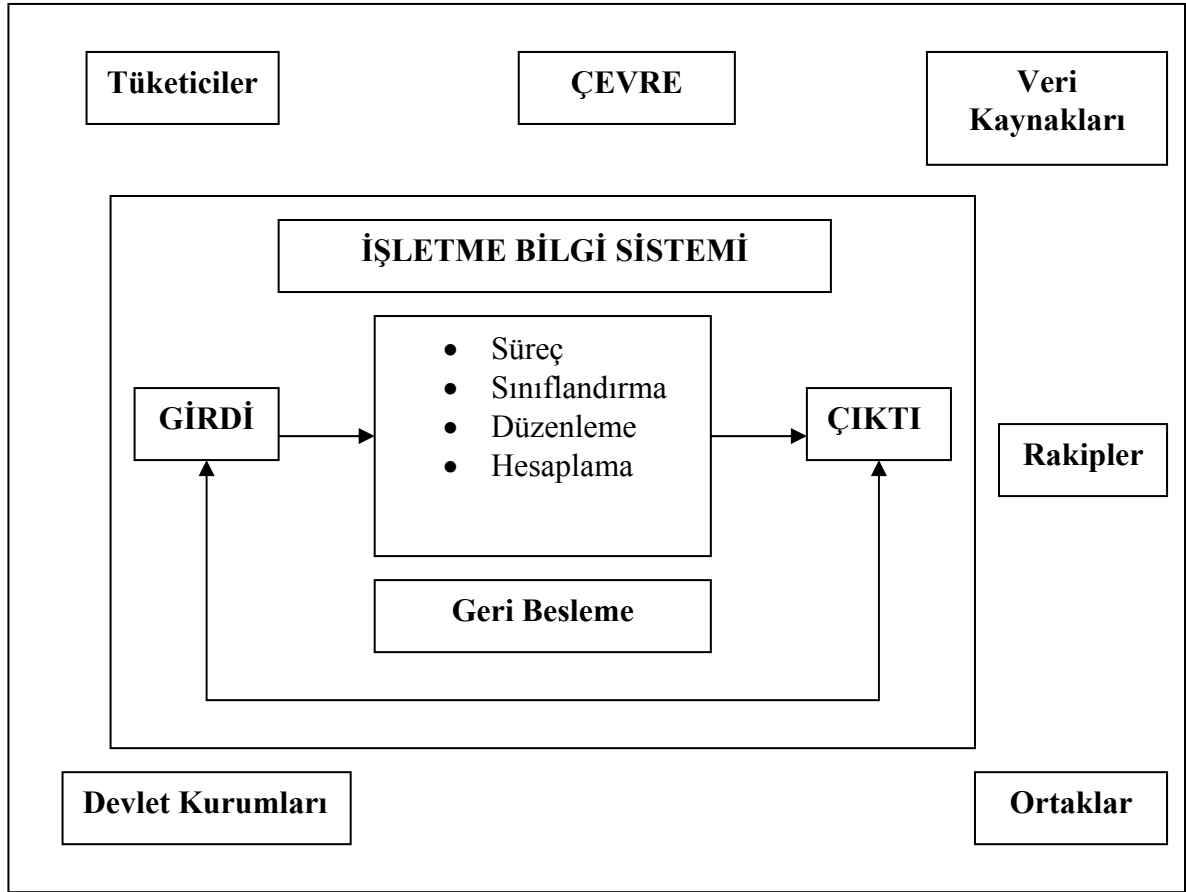
İBS, işletmelerde bilgi üretim faaliyetlerini gerçekleştirir. Şekil 1’de, İBS’nin işlevleri gösterilmektedir. Şekilde karar alma süreçlerinde, yasal zorunlulukların yerine getirilmesinde, rakipler ve ticari ortaklarla ilişkilerin gerçekleştirilmesinde, işletmenin tüm fonksiyonel alanlarındaki faaliyetlerin yerine getirilebilmesinde kısacası iç ve dış bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duydukları bütün bilgilerin üretimi için gerekli olan İBS işlevleri gösterilmektedir. İBS’lerinin bilgi üretim sürecindeki aşamaları, sistemlerin genel yapılarında olduğu gibi girdi, süreç ve çıktı”dan oluşmaktadır. Girdi, işletmenin iç ve dış çevresindeki veri kaynaklarından toplanan verilerin sisteme dahil edildiği aşamadır. Süreç, verileri bilgiye dönüştürür. Çıktı, süreç sonunda üretilen bilgiyi iç ve dış bilgi kullanıcılarına aktarır. İBS’leri üç işlev dışında, geri besleme işlevinde de ihtiyaç duyarlar. Geri besleme, çıktıların değerlendirilmesi ile varsa düzeltilmesi gereken alanlar üzerinde odaklanılmasını sağlar. Çıktıların değerlendirilmesi ile üretilen bilgiye değer katan faaliyetlerin sonraki süreçlerde tekrar kullanımı söz konusu olabileceken, değer oluşturmayan, üretilen bilginin kalite düzeylerini olumsuz etkileyen faaliyetlerin ise sonraki süreçlerde tekrarlanmasının önüne geçilmiş olacaktır.

⁹ KAZAN H., KARADAL H. ve UYGUN M., “Bilişim Teknolojilerine Geçiş Sürecinde Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi İşletmelerinin Temel Üretim ve Yönetim Sorunları: Aksaray Örneği”**21. Yüzyılda KOBİ’ler: Sorunlar, Fırsatlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, 3-4 Ocak 2002. < http://www.emu.edu.tr/smeconf/turkcepdf/bildiri_43.pdf> (04.09.2007)

¹⁰ GÜLEŞ H.K., “Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 15, Sayı 1, s.105, 2000.

¹¹ PARKER C., CASE T., **Management Information Systems: Strategy and Action**, McGraw-Hill, Second Edition, s.15, 1993.

¹² ÖZKAN S., BİLGİN S., “Bilişim Sistemleri Değerlendirme Modeli ve Üç Örnek Olay İncelemesi”, < <http://ab.org.tr/ab06/bildiri/19.doc>> (18.07.2007)



Şekil 1. İşletme Bilgi Sisteminin İşlevleri

Kaynak: ŞAHİN M., **Yönetim Bilgi Sistemi**, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eskişehir, s.39, 2002.

1.1.1. İşletme Bilgi Sistemi Türleri

İşletmelerin büyümeleri, sorumluluklarının artması ve genişleyen günlük bilgi üretimi ve geçmişe oranla bilgi ihtiyacı da artmıştır. İşletmenin işlevlerini yerine getirmesi yönetimin bilgi ile sürekli desteklenmesini gerekli kılmıştır. İBS'lerinin geliştirilmesinde organizasyon yapıları, yönetim biçimleri gibi faktörler etkili olmaktadır.¹³

¹³ KARAKAYA M., **Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi**, Ankara, s.33, 1994.

Bilgi teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak gelişme gösteren ve “Temel Bilgi Sistemleri” olarak adlandırılan işletme bilgi sistemlerini altı grupta toplamak mümkündür.¹⁴

- Veri işleme sistemleri,
- Ofis otomasyon sistemleri,
- Bilgi çalışanları sistemleri,
- Karar destek sistemleri,
- Yönetim bilgi sistemleri,
- Üst yönetim bilgi sistemleri.

İşletme bilgi sistemleri ve amaçları, Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. İşletmelerde Bilgi Sistemi Türleri ve Bilgi Kullanımı

Bilgi Sistemleri	Amaç
Veri Sistemleri	İşletme faaliyetlerine ilişkin rutin veriler.
Ofis Otomasyon Sistemleri	Operasyonel düzey için dijital veriler.
Bilgi Çalışanları Sistemleri	Spesifik konularda uzmanlık önerileri içeren, yapay zeka destekli üst bilgiler.
Karar Destek Sistemleri	Tepe yöneticileri için kurum-içi ve kurum-dışı grafiksel bilgiler.
Yönetim Bilgi Sistemleri	Genel yönetim düzeyi için, planlama, kontrol, karar verme amaçlı bilgiler.
Üst Yönetim Bilgi Sistemleri	Etkileşimli destek içeren, analitik bilgiler.

Kaynak: ÖĞÜT A., **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.147, 2001’den uyarlanmıştır.

¹⁴ SEVİM A., “İşletme Bilgi Sistemleri”, içinde, **Yönetim Bilgi Sistemleri**, ŞAHİN M., (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1471, Eskişehir, s.26, 2005.

1.1.1.1. Veri İşleme Sistemleri

İşletmenin faaliyet düzeyindeki işlemlerine hizmet veren veri işleme sistemleri (VİS), işletmenin temel sistemlerinden biridir. VİS, işletmenin yürütmesi gereken günlük işlemlerindeki verilerini kayıt altına alan, işleyen, güncelleştiren bilgisayar tabanlı sistemdir. Genellikle personeller tarafından verilerin girilmesi ve güncellenmesinde kullanılır.¹⁵

VİS'in temel amacı, bilgi teknolojisi araçları ile verilerin bilgiye dönüşümünü, doğru olarak mümkün olan en kısa sürede ve en az maliyetle yapılmasını sağlamaktır. Bilgi üretim sistemlerinin ilk aşaması olan veri işleme sistemleri rutin büro işlemlerinin bilgi sistemlerine aktarımıdır. VİS, bir işletmede kuralları belirli, yapısal olarak izlenebilir, tanımlanabilir, kabul görmüş, modellenebilir süreçlerin çalıştırılmasında ve bu tür problemlerin çözülmesinde kullanılır. Bankalardaki müşteri sistemleri, otellerdeki rezervasyon işlemleri, bordro programları, stok kontrol programları, VİS'ne örnek gösterilebilir. VİS'lerinin yardımıyla, günlük kurumsal işlerin gerçekleştirilmesi sağlanmakta, kayıt altında tutulmakta ve denetlenmektedir.¹⁶

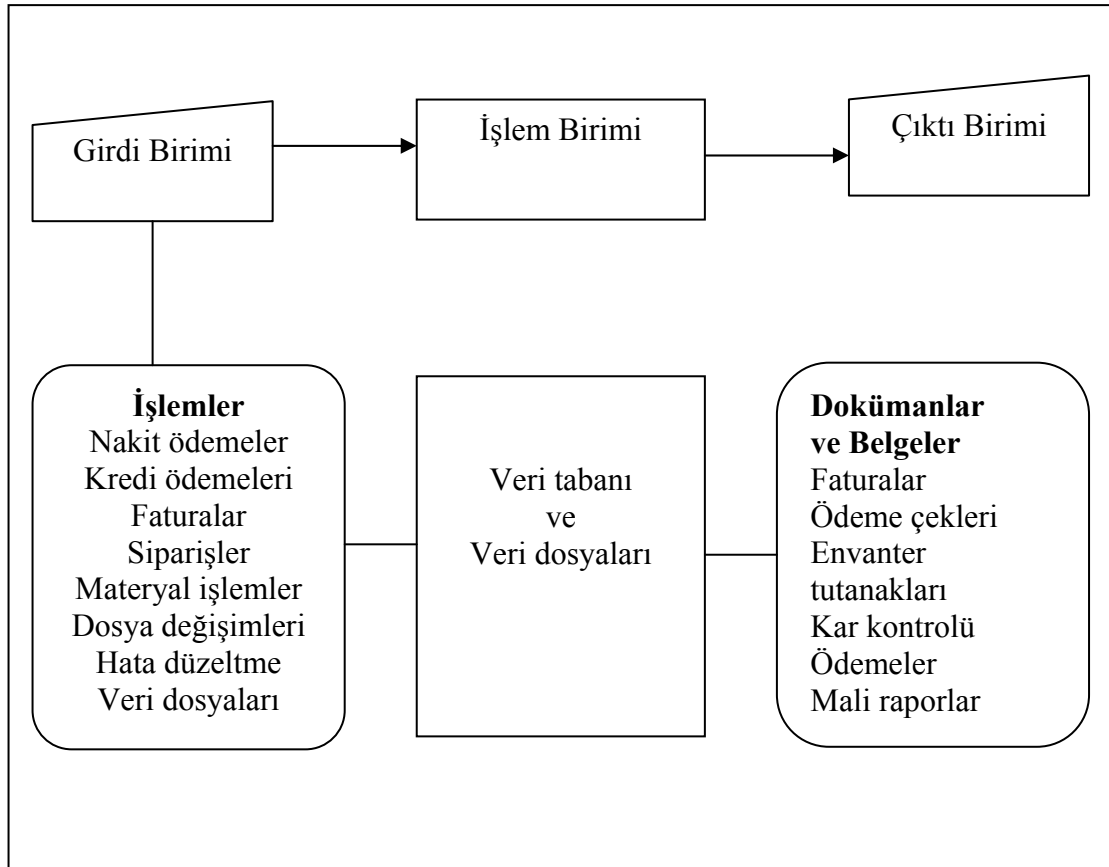
VİS, günlük kayıtlar, rapor işleme ve rapor kontrolü olmak üzere üç fonksiyonu yerine getirir. Günlük kayıtlar, işletmenin verilerinin doğru bir şekilde kaydını içerir. Aslında her organizasyon, işletme faaliyetleri ile müşteri ve satıcı gibi gruplar arasındaki ilişkileri içerir. Örneğin, bankalar genellikle hesap açma ve para çekme işlemlerinde kullandıkları personel ve otomatik makine vezne işlemlerini kayıt altında tutarlar. Havayolu rezervasyon sistemleri, yolcuların satın aldıkları biletleri kayıtlarında tutar. Bunlar gibi birçok görevler, işletmedeki verilerin doğru bir şekilde kaydını gerektirir. Çoğu işletmede, günlük kayıtlar finansal muhasebenin genel kabul görmüş ilkelerini gerektirir. Rapor işleme fonksiyonu ile, ödeme çekleri, faturalar, periyodik tablolar (örneğin, aylık kredi kartı ve telefon hesapları) ve ödeme planları gibi dokümanların üretim gerçekleştirilir. Bu dokümanların üretimi,

¹⁵ SEVİM A., "İşletme Bilgi Sistemleri", s.26.

¹⁶ ÖZTEMELE E., "Bilgi Toplumunda Yönetim Bilişim Sistemlerinin Gelişimi", **Yeni Türkiye**, 21.Yüzyıl Özel Sayısı II, (Mart-Nisan), s.1175-1177, 1998.

işletmede faaliyet etkinliği için kesinlikle gereklidir. Rapor kontrolünde, VİS tarafından üretilen raporların kontrolü gerçekleştirilir.¹⁷

Şekil 2’de VİS süreci gösterilmektedir. VİS’lerinin girdi sürecindeki veriler, nakit ödeme, kredi ödeme dekontları, fatura, sipariş fişleri gibi belgelerden alınan verilerden oluşmaktadır. VİS’lerinin işlem birimi, işletmede kullanılan paket program yada KKP aracılığı ile bilgilere dönüştürülür. Çıktı olarak elde edilen bilgiler, raporlar, mali tablolar, müşteri bilgileri, işletmenin ticari ortakları, banka işlem özetleri gibi günlük ticari faaliyetleri kapsayan bilgilerdir. Üretilen bilgiler finansal ve finansal olmayan bilgiler olarak, işletme içi ve dışı bilgi kullanıcıları tarafından kullanılır.



Şekil 2. Veri İşleme Sistemleri

Kaynak: ANAMERİÇ H., “Bilgi Sistemleri ve Yönetimde Bilgi Sistemlerinin Kullanımı”, içinde, **Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, AKTAN C.C., VURAL İ.Y (Edit.), Çizgi Kitapevi, Konya, s.141, 2005.

¹⁷ PARKER C. ve CASE T., s.393-394.

1.1.1.2. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyon sistemleri (OOS), “çalışanlar, gruplar ve kurumlar arasındaki her türlü elektronik mesajların, belgelerin ve diğer elektronik formların alınmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri” olarak tanımlanabilir.¹⁸

OOS’leri intranet ve extranet uygulamaları ile işletmelerdeki bilgi sistemlerinin bilgi üretimi için gerekli veri kaynaklarına zamanlı ve kolaylıklar erişimini kolaylaştırmaktadır.

OOS’leri, ofislerde yürütülen faaliyetlerin ve işlemlerin düzenli olarak yürütülmesini sağlayarak, iletişimi hızlandırmakta, çalışanların verimliliklerine ve üretilen bilgilerin kalite düzeylerinin artırılmasına ve kullanıcıların etkin aktarımına katkı sağlamaktadır. En yaygın olarak kullanılan OOS’leri; kelime işlemci, masaüstü yayıncılık, sunu uygulamaları, kişisel veritabanı, elektronik tablolama programları ve elektronik işletim sistemleri olarak sayılabilir.¹⁹

1.1.1.3. Bilgi Çalışanları Sistemleri

Bilgi çalışanları sistemleri, işletmede yeni bilginin üretilmesi ve işletmenin yeni bilgiyle bütünleşmesinde, bilgi sistemi personellerine destek sağlayan bir sistemdir. İşletmenin bilgi üretim süreçlerindeki ihtiyaçlarını karşılar. Genellikle bilgi çalışanları üniversite ve lisansüstü eğitim almış; muhasebeci, mühendis, doktor, hukukçu, bilim adamı, ekonomist vb. mesleklere sahip kişilerden oluşmaktadır. Onların temel görevi; yeni, özel ve genel bilgiler üretmektir. Organizasyon yapısında danışman konumunda çalışabilecekleri gibi, bilgi sistemleri düzeyinde bilgi üretim faaliyetlerini gerçekleştiren, bilgi yöneticisi yada ona yakın pozisyonlarda çalışmaktadırlar. Bilgi çalışanları genellikle, bu amaçları gerçekleştirebilmek amacıyla, OOS’lerinden faydalanmaktadırlar.²⁰

¹⁸ TEKİN M., GÜLEŞ H.K. ve ÖĞÜT A., **Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi**, 2.Baskı, Nobel Yayınları, s.186, Ankara, 2003.

¹⁹ ALTINÖZ M., “Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 20, s.52-53, 2008.

²⁰ SEVİM A., “İşletme Bilgi Sistemleri”, s.27.1

1.1.1.4. Karar Destek Sistemleri

İşletme yönetimine ilişkin olarak, birbirine bağlı ve birbiriyle bütünleşik geliştirilen bilgi sistemlerinden birisi de karar destek sistemleridir (KDS). İşletme yönetiminde her gün değişik durumlar için birçok karar alınır. Kararların şartlara uygunluğu, hızlı alınabilirliği, işletmenin amaçlarıyla bütünleşikliği vb. etkenler, işletmelere rekabet avantajı sağlamaktadır.²¹ KDS, spesifik karar süreçlerine destek sağlamak amacıyla bilgi üretimine odaklanan bilgi sistemleridir. YBS'den farklı olarak, KDS; bilgi sistemleri unsurlarının etkileşimine imkân sağlamakta ve nitelikli kararlara kaynaklık eden sinerjik karar sürecine katkı yapmaktadır.²²

KDS'leri yöneticilere yaptıkları işlerle ilgili karar almaları için gerekli olan bilgileri sağlaması nedeniyle, işletme içi bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duydukları bilgileri üretirler. Önceden planlanmış formatta istenilen tipte bilgi sağlayan Yönetim Raporlama Sistemleri'nden farklı olarak KDS'leri yöneticilere, bilgisayarlar, iletişim teknolojileri ya da kendine ait karar modelleri, veri tabanları ve rapor formatları ile bilgi sağlar.²³ Maliyet-Yönetim muhasebesi alt bilgi sistemi karar destek sistemlerini için önemli bilgiler üreten bilgi sistemidir. Maliyet-Yönetim muhasebesi alt bilgi sisteminde; yatırım kararları, dağıtım kanallarının seçimi, kârlılık analizleri, mamul karışım kararları, stok kontrolü, kaynakların optimum kullanımı, pazar payı ve müşteri analizi gibi bir çok işletme faaliyetleri için alınması gereken kararlar noktasında gerekli bilgileri üretilir.

KDS'leri; özellikle çözümleri için belirgin ve bilinen bir yöntemin bulunmadığı, yönetici seçimi ve reklam harcamaları düzeyinin belirlenmesi veya yeni bir uygulamanın önerilmesi gibi yapılandırılmamış problemler üzerinde bilgi kullanıcısına destek verir.²⁴

KDS, işletme bünyesinde birçok işleve sahiptir. Karar almada, bilgi sistemi unsurlarının etkileşiminde denetimin insanın elinde olmasını sağlar. Yapılanmış, yarı-yapılanmış ve yapılanmamış problemlere çözüm bularak karar vermeye

²¹ ŞAHİN M., Yönetim Bilgi Sistemi, s.192.

²² THIERAUF R.J., **Decision Support Systems for Effective Planning and Control: A Case Study Approach**, Prentice Hall, New Jersey, s.59, 1982'den aktaran, A. ÖĞÜT, a.g.e., s.150.

²³ PARKER C. ve CASE T., s.391.

²⁴ TOPALOĞLU M., ve KOÇ H., **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**, 2.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.156, 2003.

yardımcı olan, soruna uygun matematiksel veya istatistiksel modellerin kullanımını sağlayan, her düzeydeki organizasyon yöneticisine yönelik olan ve yöneticiler için kapsamlı veri tabanı sağlar. Karar alma ve kontrol işlevinde işlemlerin makineleşmesinden çok bu işlemlerin etkili bir biçimde yürütülmesini kolaylaştırır. Sistem, geleceğe yönelik kararların alınmasına göre planlanmıştır. Bu nedenle geçmişte yaşanan problemlerin çözümlerini yeni durumlarla karşılaştırarak çözüm yolları üretir. Bunların dışında yeni durumlara açık ve esnek bir yapıya sahiptir. KDS'lerinde bilgisayar sistemi, daha çok yapısal nitelikteki problemlerin çözümünü destekler, yöneticiler ise, kendi muhakeme güçleri ve sezgileri yardımıyla yapılan analizleri yönlendirerek yapısal nitelik taşımayan problemleri çözmeden sorumludurlar. KDS bu iki unsurun amaçlarını birleştirerek doğru, tutarlı, ilgili ve zamanlı bilgiler üreterek karar almaya yardımcı olurlar. Bu sistemler, karar vericinin yerini almaktan çok onun kararlarının etkinliğini ve verimliliğini artıran destekleyici bilgiler üreterek, alınarak kararlar için veri sağlayan sistemlerdir.²⁵

1.1.1.5. Yönetim Bilgi Sistemleri

Yönetim bilgi sistemi (YBS); “para, insan gücü, malzeme, makine, teknoloji ve bilgi gibi işletme kaynaklarının amaçlar doğrultusunda en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmalarını planlamak, örgütlemek ve kontrol etmek için, yönetimin ihtiyaç duyduğu işletme içi ve işletme dışı finansal ve finansal olmayan; niceliksel ve niteliksel bilgileri, gerektiği yer ve zamanda gerekli kişilere kullanabilecekleri şekilde sürekli olarak sağlamak amacıyla kurulan ve çalıştırılan sistemler bütünü” olarak tanımlanabilir.²⁶

YBS, bir işletmenin işleyiş, yönetim ve karar işlevlerini desteklemek için daha çok işletme içi bilgi kullanıcılarına gerekli olan bilgiyi üreten, bütünleşik bir sistemdir. İşletme içi bilgi kullanıcılarından da yönetim organlarının istek ve ihtiyaçlarına odaklanmış bir bilgi sistemidir. Temel işlevi, işletmenin amaçlarına en

²⁵ ANAMERİÇ H., s.157-159.

²⁶ SÜRMELİ F., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No 115, Eskişehir, s.19, 1996.

iyi şekilde ulaşmayı sağlayacak olan yönetim organlarına doğru, tutarlı, ve ilgili bilgileri kullanıcılarına zamanında sağlamaktır.²⁷

YBS, bir işletmelerdeki iç ve dış veri kaynaklarından verileri toplayarak, işletme yönetiminin amaçları doğrultusunda bilgileri üreterek iletimini sağlayan, gerektiği zaman yönetime karar almasını kolaylaştıracak bilgileri zamanında ve anlamlı bir biçimde sunan, bilgi teknolojileri ile donatılmış bir sistemdir.²⁸ YBS, bilgi teknoloji sistemlerinin işletmelerin organizasyon yapılarında kurulması ile meydana gelmektedir.²⁹

YBS bir işletmenin yönetiminde kullanılan bilgilerin doğru olarak üretilmesini ve zamanında gerekli olan yerlere iletilmesini sağlamaktadır. YBS bir işletmede yönetime, karar sürecine ve günlük rutin işlemlere destekleyici bilgi sağlayan bilgi teknolojileri temeline dayalı bütünleşik insan-makine sistemi şeklinde düşünebiliriz. YBS, yalnız rutin büro işlerini ve doküman akışını değil yönetim sürecini de etkileyen örgütsel bir bilgi sistemidir. YBS’de girdi olan veriler, bilgi üretim sürecinde, çıktı olarak bilgiye dönüştüren bütünleşik sistemi oluşturur. Sistemde üretilen bilgiler, bilgi havuzların da (bilgi bankaları) stoklanır ve özellikle işletme içi bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları olduğunda bu bilgilere ulaşmaları kolaylaştırılmıştır.³⁰

YBS’lerinin temel amacı yönetimin karar vermek için gerek duyduğu bilgilerin düzenli olarak ve öngörülen biçimde üretilmesidir. Bilgilerin biçimi önceden belirlenmiş olup bunlar düzenli aralıklarla, olağan dışı durumları yansıtmak üzere veya istenildiği takdirde üretilirler. Düzenli bilgiler yada raporlar günlük, haftalık, aylık ya da üç aylık gibi dönemlerle üretilirler ve işletme performansıya ilgili, örneğin üretim aylık üretim ve satış raporları gibi, bilgileri içerirler. Özel durum raporları ise, örneğin bir malın satışının belirli bir bölgede olağanüstü artış ya da azalış göstermesi durumuyla karşılaşıldığında, konuyla ilgili yöneticiye rapor

²⁷ ÖZGEN H., ÖLÇER F., “İşletmelerde Yönetim Bilgi Sisteminin Tasarımı”, **Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, s.114, 1996.

²⁸ GÜMÜŞTEKİN G.E., **İşletmenin Örgütsel Etkinliğinin Artırmada Yönetim Bilgi Sistemleri**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayın No 1, Tokat, s.158, 1998.

²⁹ EMHAN A., “Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanılması”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, , ISSN :1304-0278, Yaz, Cilt 6, Sayı 21, s.220, 2007. < <http://www.e-sosder.com/dergi/21212-224.pdf>> (04.09.2007)

³⁰ SARIHAN H.İ., **Teknoloji Yönetimi**, Desnet Yayınları, İstanbul, s.197-198, 1998.

gönderilerek dikkatinin çekilmesini sağlar. Bu yönüyle kriz dönemleri için gerekli olan kararlarda kullanılmak üzere gerekli olan bilgileri üretir.³¹

YBS, bir yönetim destek sistemi olup, bir işletmenin mevcut faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü ile işletmenin gelecekteki performansının tahmin edilmesine imkân sağlayan rutin, özet raporların hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır. Genel olarak YBS, dış çevre ve işletme dışı faaliyetlerden daha çok işletme içi faaliyetlere odaklanmış olup, yönetim düzeyindeki planlama, kontrol ve karar verme fonksiyonlarını desteklemektedir. YBS, ihtiyaç duyduğu veriler için, ticari işlem sistemlerine bağlıdır.³²

Bu açıklamalardan sonra, yönetim bilgi sistemi ile ilgili şu özellikler sayılabilir. YBS,³³

- Veri toplama, bilgiye dönüştürme, ve depolama işlevlerini yerine getirir,
- Yöneticilere karar almak için istenilen formatlarda düzenlemiş bilgileri yada raporların sağlanmasında yardımcı olur,
- İşletme içi ve dışı veri kaynaklarından bilgi üretimi için gerekli verileri, bilgi sistemi veri tabanında toplar,
- Verilerin bilgi üretim amaçlı bilgi sistemlerine aktarımını sağlayan bilgisayar tabanlı bir sistemdir,
- İşletme yönetiminin değişen bilgi ihtiyaçlarını karşılar,
- İşletme içi bilgi kullanıcılarının ve özellikle yöneticiler ve onlara destekleyici faaliyetlerde çalışan personelin erişimine izin verilmiş, güvenlik düzeyleri artırılmış sistemdir,
- Bilgisayar, donanım (hardware), yazılım (software), planlama, karar alma, denetleme ve veri tabanı vb. unsurları kullanır.

³¹ HEPKUL A., “Bilgisayarla Problem Çözme Yolları”, içinde, **Temel Bilgi Teknolojileri**, AYDIN C.H., HOŞCAN Y. ve ÖZKUL A.E., (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1418, Eskişehir, s.301, 2003.

³² ELİBOL H., “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 13, s.158, 2005

³³ GÜMÜŞTEKİN G.E., “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”, **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, Manisa, s.128, 2004.

1.1.1.6. Üst Yönetim Bilgi Sistemi

Üst yönetim bilgi sistemi (ÜYBS), üst yönetimin ihtiyaç duyduğu bilgileri üreten bir bilgi sistemidir. Bu kapsamda, bilgi üretimi için veriler bütünleşik bilgi sistemine girilerek, bilgi üretim süreci sonrasında bilgiye dönüştürülür ve üst yönetimin kullanımına sunulur. Üst yönetime sunulacak bilgiler, teknik detaylardan arındırılmış bilgiler olmalıdır.³⁴

ÜYBS, kritik kararların alınmasında yöneticilere gerekli kaliteli bilgileri sağlayan bir sistemdir. Bu sistemde üst yönetime işletmenin mevcut durumu hakkında doğrudan bilgi sağlanır. Bu bilgi, bilgi sistemlerinde üretilerek bilgi havuzlarından kolayca elde edilebilir. Bu sistemde bilgi üretimi için gerekli olan veriler iç ve dış veri kaynaklarından sağlanmaktadır. Genellikle istenen bilgi grafiksel formatta, gelişim, değişim yada kritik noktaları belirtmek üzere özet olarak verilir. Bu durum özellikle yöneticilerin kontrol sorumlulukları için çok önemlidir. Ayrıca bazı ÜYBS'ler proje eğilimleri ile veri analiz kabiliyetlerine sahip olup, diğer bilgi sistemleri arasında üst düzey yöneticiler tarafından en fazla kullanılan sistemlerdir. ÜBSY'ne ilişkin özellikler aşağıdaki şekilde sıralanabilir.³⁵

- Kullanıcısı olan üst düzey yöneticilere bireysel istek ve ihtiyaçları dikkate alınmaktadır,
- Kritik bilgileri özet olarak sunar,
- Kişiyi özel, gizli bilgileri ve trend analizlerini sağlar,
- İşletme içi ve dışı verilerin veri kaynaklarından sağlanmasında gerekli her türlü desteği alırlar,
- Gerektiğinde sermayenin sahibi olmalarına rağmen bilgi teknolojilerinin kullanımı noktasında gerekli eğitim sürecinden geçmemiş üst düzey yönetici yada ortakların faydalanabilmeleri için, sistemde bilgiye erişim oldukça kolaylaştırılmıştır,

³⁴ BARROW C., "Implementing an Executive Information Systems: Seven Steps", **Information Systems Management**, Volume 7, Issue 2, Spring, s.41, 1990.

³⁵ ÖZGEN H., ÖZTÜRK A. ve YALÇIN A., **Temel İşletmecilik Bilgisi**, Nobel Kitapevi, Adana, s.364-365, 2001.

- Aracılara gerek olmadan da doğrudan üst yönetim tarafından kullanılan bir sistemdir,
- Grafikselsel ve liste halinde özet bilgiler sunar.

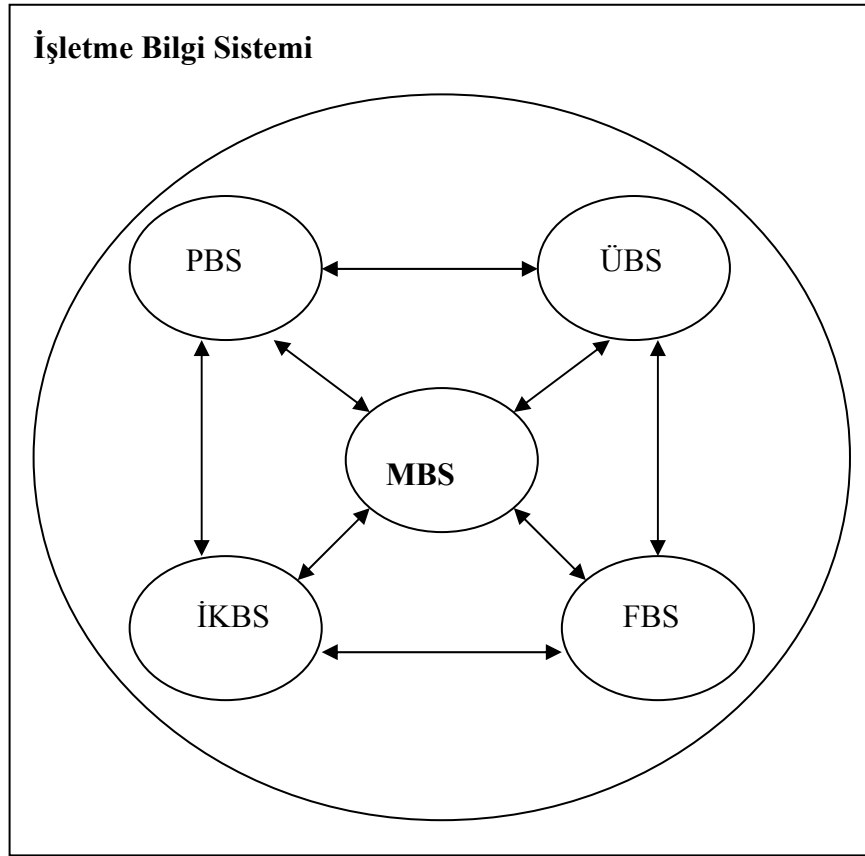
1.1.2. İşletme İşlevleri Bilgi Sistemleri

İşletme işlevleri bilgi sistemi kavramı, “pazarlama, üretim, insan kaynakları, muhasebe, finans ve üst yönetim gibi işletme işlevlerini destekleyen çeşitli bilgi sistemleri” şeklinde tanımlanabilir.³⁶

İşletme işlevleri bilgi sistemlerini; pazarlama bilgi sistemi, üretim bilgi sistemi, insan kaynakları bilgi sistemi, finansal bilgi sistemi ve muhasebe bilgi sistemi olmak üzere beş grupta incelemek mümkündür. İBS’lerinin her birinin amacı, bölümlerinin amaçları doğrultusunda bilgi üretip, bölüm içerisinde ve dışındaki kullanıcılarına iletimini sağlamakla birlikte, İBS’lerin ortak amacı ise işletme faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için ihtiyaç duyulan bilgiler üretmektir.

Şekil 3’te İBS’leri ve MBS arasındaki ilişki gösterilmiştir. İşletmelerin planlama, koordinasyon ve kontrol faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla bilgi üreten MBS, işletme işlevlerinin yerine getirilebilmesi ve diğer işletme bilgi sistemlerinin bilgi üretiminde önemli bir rol üstlenmektedir. MBS diğer bilgi sistemlerinden muhasebe bilgisi üretme amaçlı veri toplamaktadır. MBS’de üretilen bilgiler ise diğer bilgi sistemleri tarafından da kullanılabilir. İBS’lerinin her biri MBS ile olduğu gibi kendi aralarında da iletişim ve etkileşim içerisindedir. İBS’lerin etkin yapılması, bu sistemlerde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyecektir. Etkin yapılanan İBS’lerinin birbirleri ile olan iletişim ve etkileşim düzeyleri de üretmiş oldukları bilgilerin kalitesini etkileyecektir. MBS, İBS’lerin tamamında veri kullandığından, verilerin kalitesi MBS’de üretilen bilgilerin kalitesini de etkileyecektir.

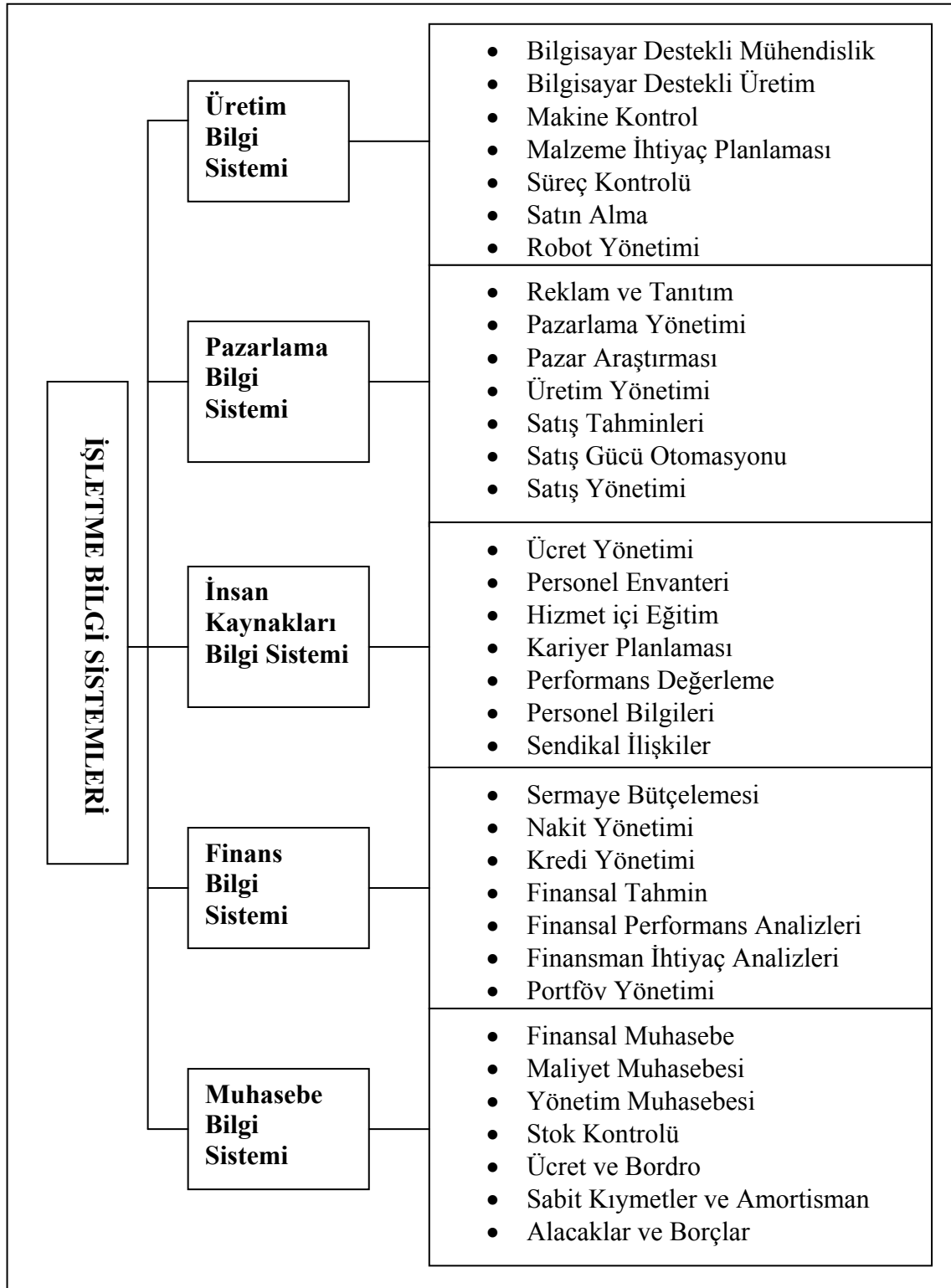
³⁶ ŞAHİN M., “İşletme Bilgi Sistemi”, s.296.



Şekil 3. İBS ve MBS Arasındaki İlişki

Kaynak: SÜRMELİ F., “Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Fevzi SÜRMELİ (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.28, 2005’den uyarlanmıştır.

Şekil 4’te işletme işlevleri ile ilgili olarak organizasyonel yapı içerisinde yer alan, üretim, pazarlama, insan kaynakları, finans ve muhasebe bölümlerine ait olan işletme bilgi sistemleri döngüleri ile birlikte gösterilmiştir. İşletme bilgi sistemlerinin ortak amaçları işletme faaliyetleri için iç kullanıcıların, işletmenin dışa karşı sorumlulukları kapsamında dış kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgileri üretmektir. Bilgi sistemleri tek tek ele alındığında ise, kendi bölümlerinin faaliyetleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan bilgileri üretmektedirler. Bilgi sistemleri bilgileri üretirlerken birbirleri ile iletişim ve etkileşim içerisindeydirler.



Şekil 4. İşletme İşlevleri Bilgi Sistemleri ve Alt Sistemleri

Kaynak: SEVİM A., “İşletme Bilgi Sistemleri”, içinde, **Yönetim Bilgi Sistemi**, Mehmet ŞAHİN (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1471, Eskişehir, s.30, 2005.

1.1.2.1. Pazarlama Bilgi Sistemi

Pazarlama yöneticileri ve uygulayıcıları etkili pazarlama planları yapabilmek, uygulamak ve kontrol edebilmek için değişik işletme içi ve dışı bilgilere ihtiyaç duyarlar. Söz konusu bilgilerin üretilebilmesi için verilerin toplanması, analizi, değerlendirilmesi ve bilgiye dönüştürülerek kullanıma hazır hale getirilmesi ve sürekli güncelleştirilmesi son derece önemlidir. İşletmelerin oluşturacakları pazarlama bilgi sistemi (PBS) ile, pazarlama faaliyetleri ile ilgili olarak iç ve dış kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiler üretilebilir hale gelecektir.³⁷

PBS, pazarlama kararları için gerekli bilgileri düzenli ve sürekli bir biçimde üretmek, bilgi havuzlarında depolamak ve kullanıcılarına iletmek üzere geliştirilmiş bir prosedürler ve metotlar dizisidir.³⁸ Başka bir tanımda PBS, pazarlama bilgi kullanıcıları için gerekli olan bilgilerin üretilebilmesi için verilen toplanması, değerlendirilmesi, bilgiye dönüştürülmesi ve ilgili taraflara ulaştırılmasında insanlardan, araçlardan ve süreçlerden yararlanılması³⁹ olarak tanımlanmıştır.

PBS, pazarlama planlaması ve kontrolüne ile ilgili bilgi üreten bilgi sistemidir. PBS, pazarlama faaliyetlerinin yönetilmesi işlemlerinde ihtiyaç duyulan her türlü bilgiyi üretir. Bu bilgiler, mamul geliştirme, fiyatlama, reklam, satış tahmini, pazar analizi, dağıtım kanalının seçimi gibi pazarlama kararları alınır, uygulanır ve uygulamalar kontrol edilerek gerekli düzeltici eylemlerde bulunulur.⁴⁰

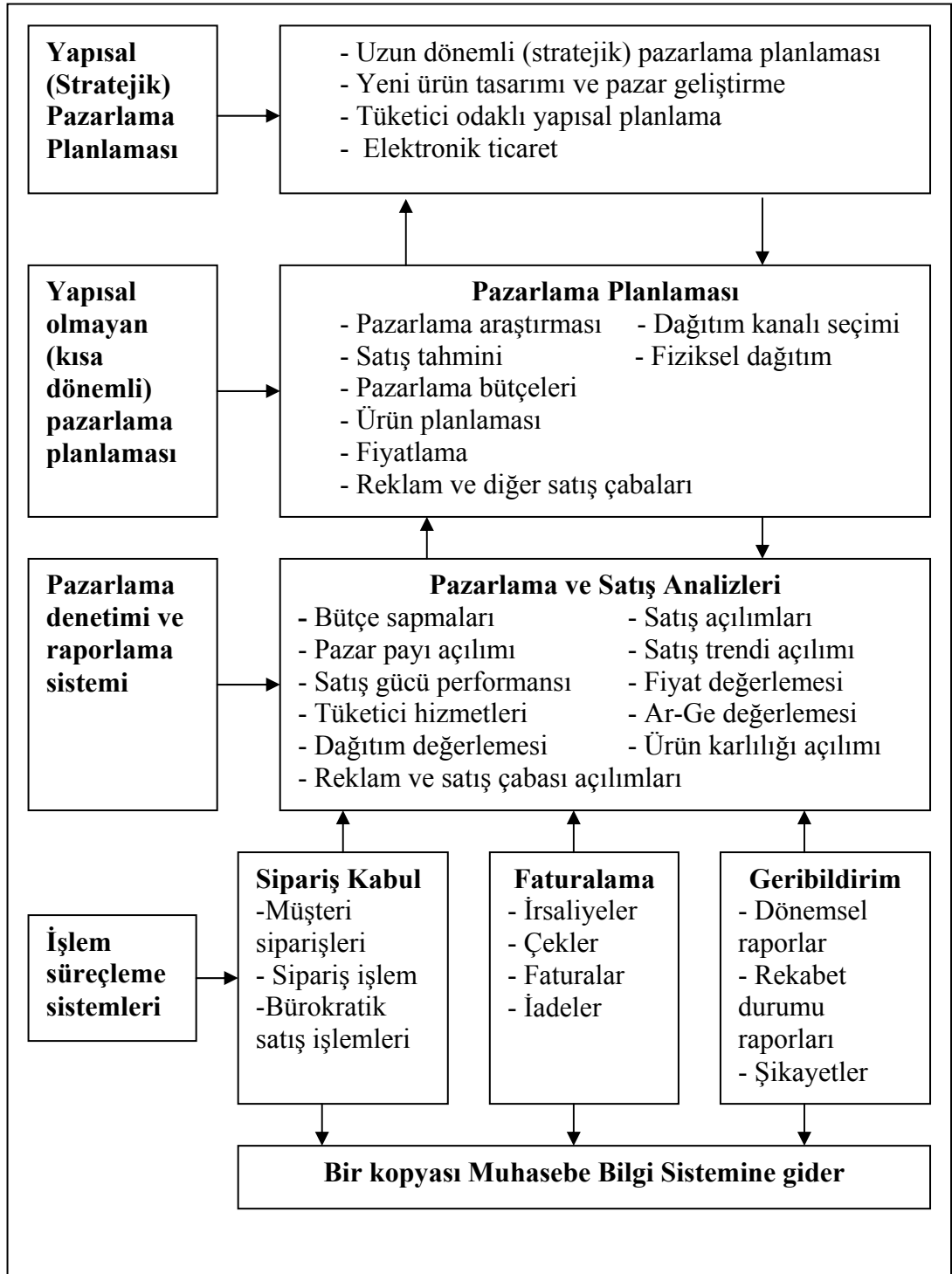
Şekil 5'te PBS yapısı ve bilgi üretim süreci gösterilmiştir. PBS'nde, pazarlama bölümünün pazarlama işlevlerini yerine getirebilmesi için gerekli olan, planlama, raporlama ve işlem süreçleme sistemleri ile ilgili bilgiler üretilir. PBS'nde üretilen bilgiler, bilgi formlarının bir kopyası ile MBS'ne gider ve MBS'de muhasebe bilgisi üretiminde veri olarak kullanılırlar.

³⁷ CAN H., TUNCER D. ve AYHAN D.Y., **Genel İşletmecilik Bilgileri**, Yasal Kitapevi, Ankara, s.310, 2003.

³⁸ MUCUK İ., **Pazarlama İlkeleri (Ve Örnek Olaylar)**, 13.Basım, Türkmen Kitapevi, İstanbul, s.48, 2001.

³⁹ TENKEKİOĞLU B., "Pazarlama İlkeleri", içinde, **Genel İşletme**, N.G. BERBEROĞLU (Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1268, s.185, 2001.

⁴⁰ ŞAHİN M., "İşletme Bilgi Sistemi", a.g.e., s.297.



Şekil 5. Pazarlama Bilgi Sistemi

Kaynak: ŞAHİN M., **Yönetim Bilgi Sistemi**, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eskişehir, s.251, 2002.

PBS'nin kendi içinde 4 unsuru vardır. Bunlar; İşletme içi bilgi kaynakları, pazarlama haber alma, pazarlama araştırması, pazarlama yönetim bilgi sistemidir. PBS elemanlarının kısa açıklamaları aşağıdaki gibidir.⁴¹

İşletme İçi Bilgi Kaynakları: Pazarlama yöneticisinin yararlandığı bilgi sistemi unsurlarından biri MBS'dir. Bu sisteme bağlı olarak çalışan birimlerden biri, sipariş işlemi merkezidir. Bu birim, işletmeye gelen tüm siparişlerin kayıt altına alındığı ve siparişlerin ne ölçüde ne kadar sürede karşılandıklarının kayıt edildiği bir birimdir. İşletme, bu birimlerden elde ettiği bilgilere dayanarak dağıtım politikalarını değerlendirebilir. Değerlendirme sonunda olumlu yönler daha sonraki uygulamalarda referans olarak kullanılmak üzere kayıt altına alınırken, olumsuz yönlerdeki problemler tanımlanarak, problemlerin çözümü için gerekli olan yollar araştırılır. İşletme içi bilgi sisteminin ikinci unsuru, işlem muhasebesidir. Bu sistemde işletmenin müşterilerine sunduğu hizmetlere ve bunlara ilişkin maliyetlere, satışlara, satış kârlılıklarına ilişkin bilgiler bulunur. İşletme içi bilgi sisteminin üçüncü unsuru, maliyet muhasebesidir. Bu bilgi sisteminde üretim maliyetlerine ilişkin bilgiler yer alır. Dolayısıyla mamul ve fiyat kararları için önemli olan pek çok veri maliyet muhasebesi sisteminden sağlanır. İşletme içi bilgi sisteminin bir başka unsuru, satış istatistikleridir. Planlanan satışların mal türlerine, satış bölgelerine, satış elemanları ve müşterilere göre trendler ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği bu istatistiklerden öğrenilir.

Pazarlama Haber Alma Sistemi: MBS'de işletme içi kullanıcılara yönelik olarak üretilmiş bilgiler, yöneticilere işletme faaliyetleri ile ilgili bilgiler verir. Pazarlama haber alma sistemi ise, sonuçları yorumlamak, çevredeki yeni tehditler ve fırsatlardan yöneticilerin haberdar olmalarını sağlayarak stratejik yönetim uygulamalarında yardımcı olur.

Pazarlama Araştırma Sistemi: Yöneticiler muhasebe ve pazarlama haber alma sistemi ile topladıkları verileri, yeterli görmedikleri zaman, pazarlama araştırması yolu ile verileri toplamaya yönelirler.

Pazarlama Yönetim Bilgi Sistemi: Büyük işletmeler, yöneticilerin karar almalarına yardımcı olabilecek pazarlama bilgilerini üretebilmek için pazarlama

⁴¹ İSLAMOĞLU A.H., **Pazarlama Yönetimi (Stratejik ve Global Yaklaşım)**, Beta Yayınları, İstanbul, s.490-492, 2000.

yönetim bilgi sistemini geliştirmişlerdir. Bu sistemin amacı, eldeki verilerle, işletme faaliyetlerini stratejik olarak yönlendirebilecek bilgilerin üretilmesini sağlamaktır. Bunun için de yöneylem araştırmaları ve matematiksel programlama gibi tekniklerden yararlanılır. İstatistik bankası, model bankası, pazarlama karar destek sistemi ve veri tabanı gibi unsurlar bu sistemin temel unsurlarıdır.

1.1.2.2. Üretim Bilgi Sistemi

Üretim bilgi sistemi (ÜBS), “üretim süreçlerinin planlanmasına, işletilmesine, denetlenmesine ve düzeltici eylemlerin yapılmasına yönelik etkinlikleri kapsayan ve destekleyen bütünlük bir bilgi ve bilgi teknolojisi sistemi” olarak tanımlanabilir.⁴²

ÜBS’nin temel amacı, üretim faaliyetlerinin planlanması, gerekli kaynakların organizasyonu, faaliyetlerin yönetilmesi ve performansın kontrolü konusunda yöneticilerin ve diğer bilgi kullanıcıların ihtiyaç duyacakları bilgileri üretmektir. ÜBS, üretim yöneticisinin güvenilir kaynaklardan elde ettikleri verilerle doğru, tutarlı, ilgili bilgileri zamanında kullanıcılarına iletilmesini sağlamaktır. Üretilen bilgilerin kalite düzeyi yüksek ve etkin bir şekilde kullanıldıkları takdirde yönetimin karar verme sürecinin gelişmesine büyük ölçüde katkıda bulunurlar.⁴³

ÜBS, işletme süreçlerine ait işlevleri (iş akışları, teknoloji, siparişlerin izlenmesi, depo ve ambar bilgileri vb.), üretim denetimi ve raporlama işlevleri (üretim denetimi, maliyet denetimi, girdi denetimi vb.), yapısal olmayan üretim planlama işlevleri (girdi tedarik etme, üretim, bakım onarım, taşıma ve depolama), yapısal üretim planlaması işlevleri (kuruluş yeri seçimi, kapasite saptama, teknoloji seçimi, yapısal üretim kaynakları, uzun dönemli talep tahminleri) gibi işlevleri kapsamaktadır.⁴⁴

ÜBS’lerinin otomasyonuna paralel olarak, malzeme ihtiyaç planlaması, kalite kontrol, tam zamanında üretim, stok yönetimi, ürün geliştirme ve tasarım, kurumsal kaynak planlaması gibi uygulamalara paralel çeşitli yazılımlar geliştirilmiş ve bu

⁴² ŞAHİN M., Yönetim Bilgi Sistemi, s.,257.

⁴³ ESEN Ö., **İşletme Yönetiminde Sistem Yaklaşımı**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, s.127-128, 1998.

⁴⁴ SEVİM A., “İşletme Bilgi Sistemleri”, s.32.

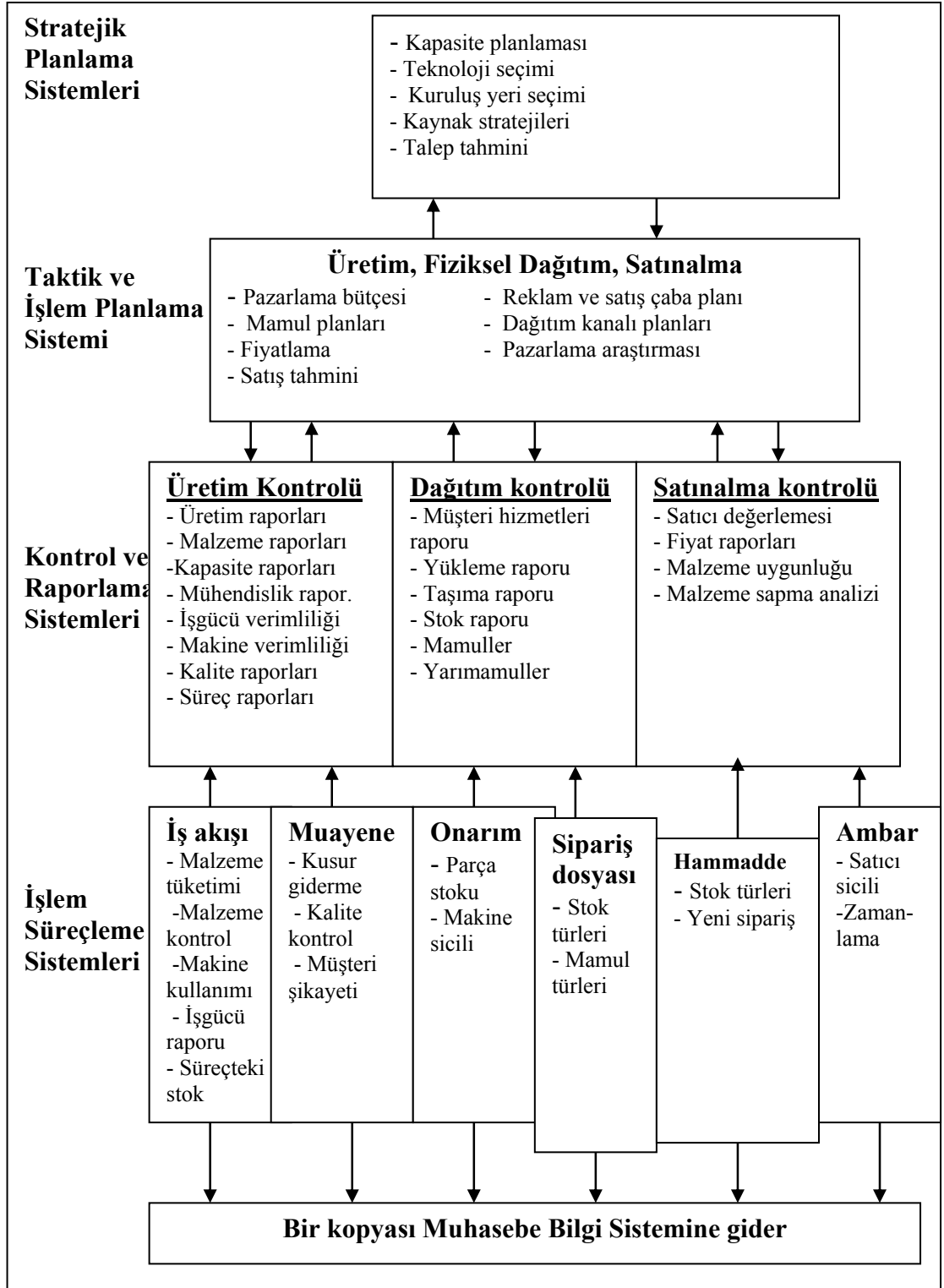
yazılımlar sayesinde bilgi kullanıcıları kısa zamanda doğru, tutarlı ve ilgili bilgilere kullanıcıların zamanında ulaşabilmeleri sağlanmıştır.⁴⁵

ÜBS' de ihtiyaç duyulan verilerin çoğu MBS'nden sağlanır⁴⁶ ve yine bu sistemde üretilen tüm bilgiler ve bunların birer kopyaları PBS'de olduğu gibi MBS'ne gider. Böylelikle işletmedeki bilgi sistemleri arasında bütünleşme sağlanmış olur. İşletmedeki tüm faaliyetlerin finansal boyutu muhasebe bölümünü ilgilendirdiği için, diğer işletme bilgi sistemlerindeki bilgilerin bu bölüme ulaştırılması gerekmektedir.

Şekil 6'da ÜBS'nin dört alt sistemi; stratejik planlama sistemleri, taktik ve işlem planlama sistemi, kontrol ve raporlama sistemleri ve işlem süreçleme sistemleri ve bu alt sistemlerde üretilen bilgiler gösterilmektedir. ÜBS'nin alt sistemleri, bilgi üretim işlemlerinde birbirleriyle iletişim ve etkileşim içerisindeyler. İletişim sürecindeki başarı, ÜBS'nin başarısını getirmektedir. Aynı zamanda bu alt sistemlerde üretilen bilgilerin birer kopyası MBS'ne gitmekte ve MBS'de de işletmenin başka amaçları için bilgi üretiminde kullanıldığından, MBS'nde üretilen bilginin kalitesini de etkilemektedir. ÜBS' de diğer işletme bilgi sistemlerinde olduğu gibi, MBS ile sürekli olarak veri ve bilgi alış verişi içerisindeydir. ÜBS' de üretilen bilgiler, MBS'de üretilecek bilgiler için veri olarak kullanıldığından, MBS'de üretilecek bilgilerin kalitesini etkileyecektir.

⁴⁵ SÜRMELİ F., "Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri", içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.30, 2006.

⁴⁶ ÖZALP Ş., **Genel İşletme**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, s.213, 2000.



Şekil 6. Üretim Bilgi Sistemi

Kaynak: ŞAHİN M., “İşletme Bilgi Sistemi”, içinde, Genel İşletme, BERBEROĞLU N.G. (Edit.), Eskişehir, s.298, 2003.

1.1.2.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi

İnsan kaynakları yönetimi, işletmenin insan kaynakları ihtiyaçlarının değerlendirildiği, insan kaynakları ihtiyacının giderildiği, işe alınan personelden en iyi verimin alınabilmesi için gerekli teşvik ve çalışma ortamının sağlandığı bir süreç olup, diğer işletme işlevleri olan üretim, pazarlama, muhasebe ve finans gibi işletme işlevleri ile ilgili faaliyetlerin yerine getirilmesini sağlayan bir yönetim fonksiyonudur.⁴⁷ İnsan kaynakları bilgi sistemi (İKBS), insan kaynakları bölümünde bilgiyi üretilen ilgili bilgi kullanıcılarına dağıtan bilgi sistemidir.

İKBS, “insan kaynağının planlanması, işe alma ve yerleştirme, sürekli eğitim, ücret yönetimi, güvenlik, güvenlik ve sağlık, endüstri ilişkileri ve kariyer planlama ve geliştirme, sosyal hizmetler, yönetim ve örgüt geliştirme, performans yönetimi ve sendikal ilişkiler gibi insan kaynakları konularında gerekli bilgilerin toplanmasını, işlenmesini ve bu bilgilere ihtiyaç duyanlara aktarılmasını sağlayan” bir sistemdir.⁴⁸

İKBS, insan kaynağı yönetimin destekleyen ve diğer bilgi sistemleriyle personellerle ilgili verilerin toplanması için iletişim ve etkileşim içinde bulunan bir bilgi sistemidir. İKBS, işletmenin diğer bölümlerinde çalışan personeli izler ve başta onların özlük hakları olmak üzere her türlü kayıtlarını tutar. İşletmede çalışan tüm personele ilişkin bilgiler, İKBS veri tabanına girilir. İKBS bu verileri kullanarak personelle ilgili bilgiler üretir. Gerekli zaman, herhangi bir personele ilişkin kayda hızlı bir erişim sağlanarak, gerekli bilgiler elde edilir. Personelin durumunda değişiklikler meydana geldikçe, verilerde gerekli değişiklikler, aynı formda kolayca yapılabilir.⁴⁹

Sistemin kontrolü, personel yöneticisi tarafından yerine getirilmektedir. Bir işletme içinde, personel sisteminin yeterli bir İKBS’ne sahip olması, diğer tüm sistemlerin de görevlerini yeterince yerine getirmelerini sağlayacaktır.⁵⁰

Şekil 7’de İKBS tarafından desteklenen işletme içi faaliyetler geniş şekilde verilmiştir. Bu faaliyetlerin birçoğu ticari paket programlar veya KKP tarafından

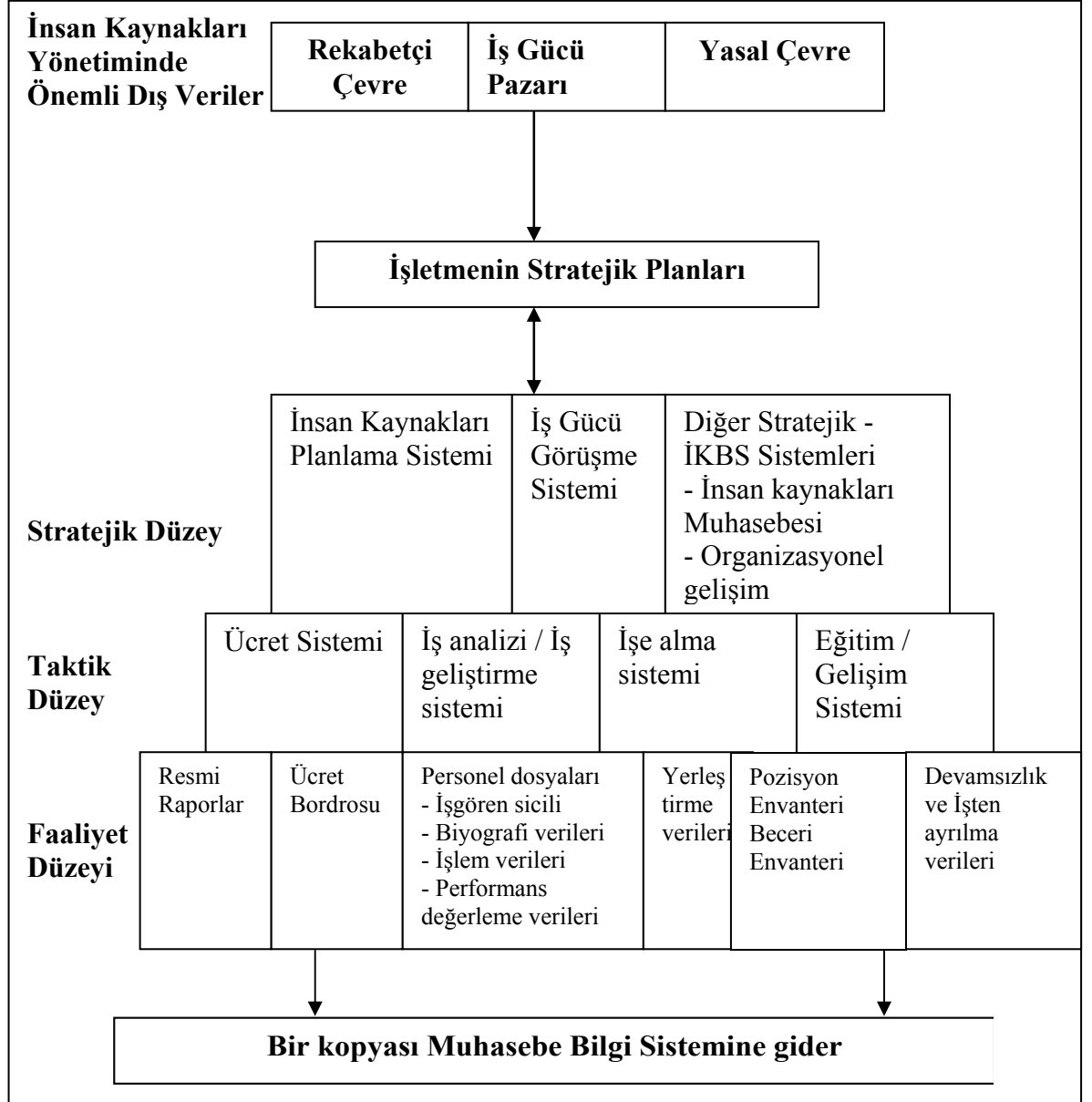
⁴⁷ ÖZGEN H., ÖZTÜRK A. ve YALÇIN A., s.132.

⁴⁸ SÜRMELİ F., “Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri”, s.31.

⁴⁹ ŞAHİN M., “İşletme Bilgi Sistemi”, s.299.

⁵⁰ ESEN Ö., s.122.

yerine getirilmektedir.⁵¹ İKBS’de üretilen bilgiler MBS’ye veri olarak gönderildiği için bu bilgi sisteminde üretilen bilgilerde muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyecektir.



Şekil 7. İKBS Modeli

Kaynak: PARKER C., CASE T., **Management Information Systems: Strategy and Action**, McGraw-Hill, Second Edition, s.587, 1993.

⁵¹ PARKER C. ve CASE T., s.587.

1.1.2.4. Finans Bilgi Sistemi

Finans bilgi sistemi (FBS), “kıt kaynakların optimum dağılımına ve işletmenin amaçlarına ulaşmasına yardımcı olacak şekilde, kullanıcıların bilinçli yargılarda bulunmasına ve karar vermesine olanak sağlamak üzere belirli bir niceliksel bilgi üreten ve ürettiği bilginin kullanıcılara iletilmesini sağlayan bir sistem” olarak tanımlanabilir.⁵²

Finans, işletmelerde finansal planlama ve sermaye artışı ile ilgili konularda çözüm arayan fonksiyonel bir bölümdür. İşletmenin nakit akış kontrolleri finans bölümü tarafından gerçekleştirilir.⁵³ Daha geniş açıdan bakıldığında işletmelerdeki finans fonksiyonunun ilgi alanı, işletmenin kendisi için belirlemiş olduğu finansal amaca ulaşabilmek üzere, mevcut alternatif kaynaklardan sağlanabilecek fonların maliyetleri ile bu fonların yatırılabilceği mevcut alternatif kullanım alanlarından sağlanacak faydaların akılcı bir şekilde dengelenebilmesini sağlayarak fonların fayda maliyet analizlerini yapmaktır.⁵⁴ Dengenin sağlanmasında, yöneticileri aydınlatıcı bir finansal raporlama sisteminin sağlayacağı bilgi akışının, işletmenin çeşitli faaliyetleri arasında eşgüdümün gerçekleştirilmesinde ve işletmenin amaçlarına ulaşmasında önemli rolü vardır.⁵⁵ Finans bölümünde verilerin toplanarak, bilgi üretim sürecinde finansal bilgi üretiminin gerçekleştirilmesi, finansal bilgi havuzlarında depolanması ve kullanıcılara iletilmesi FBS tarafından gerçekleştirilmektedir.

İşletmecilik literatüründe çoğu zaman FBS ile MBS'nin karıştırıldığı görülmektedir. FBS ve MBS bir birlerinden farklı bilgi sistemleridir. FBS, işletme faaliyetleri için ihtiyaç duyulan fon kaynakların bulunması, bu fon kaynakların etkin alternatifler arasında etkin ve verimli bir biçimde kullanımı, kontrolü ve denetimine paralel olarak nakit yönetimi, portföy yönetimi, sermayenin bütçelenmesi, finansal tahmin ve finansal planlama konuları üzerine odaklanmaktadır. MBS ise, finansal ve finansal olayların gözlemlenerek verilerin toplanarak, temel muhasebe ilkeleri ve standartlarıyla birlikte ilgili yasalar çerçevesinde kaydedilmesi, sınıflandırılması,

⁵² USUL H. ve BEKÇİ İ., “Bireysel Yatırımcılar Açısından Finansal Bilgi Sisteminin Sermaye Piyasasında Etkinliğinin Analizi”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 2, Sayı 1, Doç. Dr. Feramuz AYDOĞAN'ın Anısına, s.69, 2001.

⁵³ PARKER C. ve CASE T., a.g.e., s.553.

⁵⁴ BOLAK M., **İşletme Finansı**, Birsen Yayınevi, İstanbul, s.2, 1998.

⁵⁵ AKGÜÇ Ö., **Finansal Yönetim**, Muhasebe Enstitüsü Yayın No:65, Yenilenmiş 7.Baskı, İstanbul, s.14, 1998.

özetlenmesi, raporlanması, saklanması ve ilgili kişilere iletilmesiyle ilgilenmektedir. Özetle, muhasebe karar almaktan çok, karar alacak kişilere ilgili bilgileri üretir ve sunar.⁵⁶ Örneğin, işletmenin stok yatırımlarında ihtiyaç duyacağı fon kaynakları FBS tarafından belirlenip temin edilirken (öz kaynak veya yabancı kaynak gibi),tercih edilen fon kaynakları ile ilgili verilerin toplanıp kayıt altına alınarak ilgili muhasebe bilgilerinin üretilmesi MBS tarafından gerçekleştirilmektedir. Farklı bilgi sistemleri olmakla birlikte FBS ve MBS sürekli olarak veri ve bilgi akışı için iletişim ve etkileşim içerisindeyler. İki sistem arasındaki iletişim düzeyi MBS’de üretilen bilgilerin kalitesini etkileyecektir.

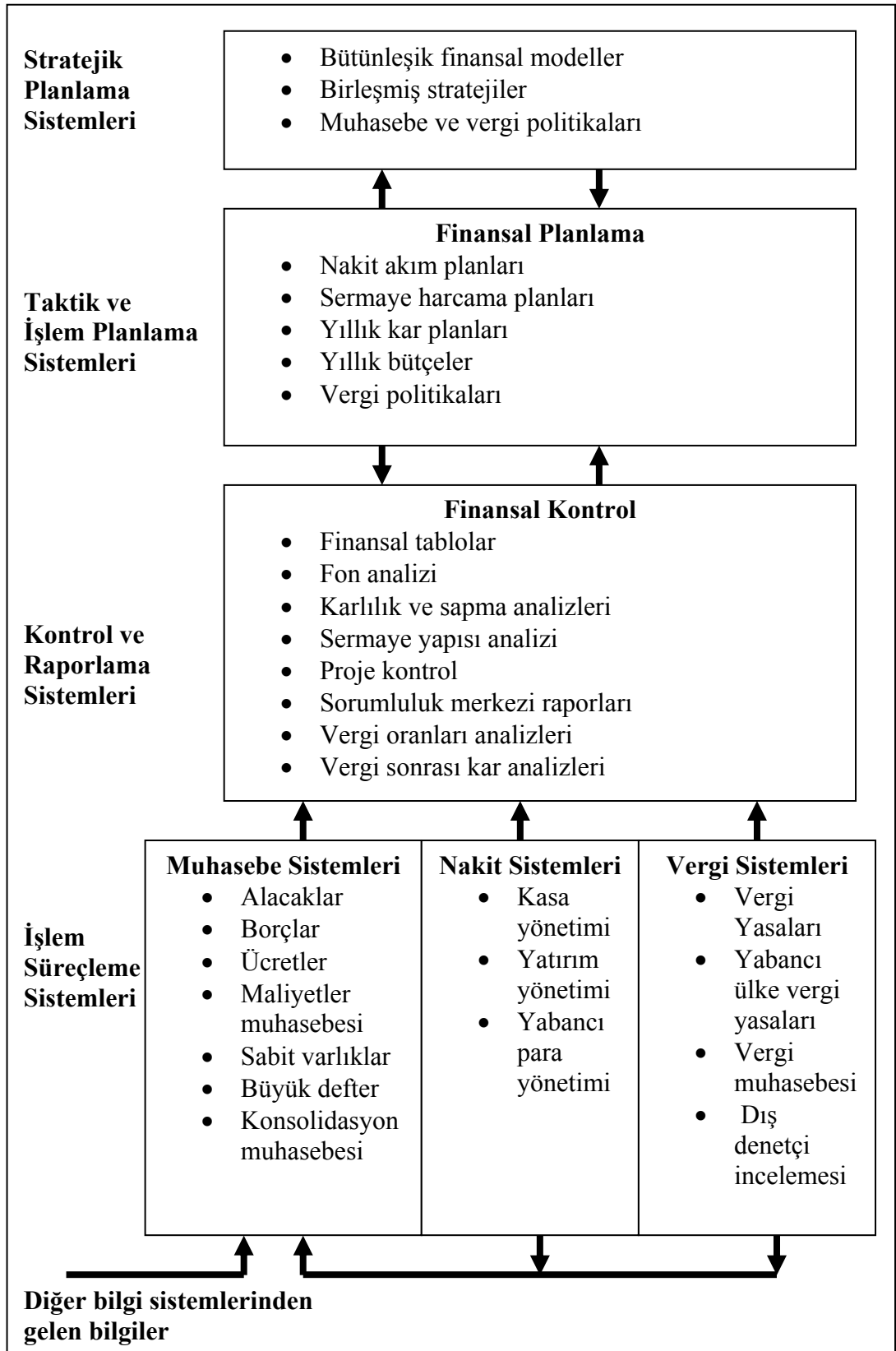
FBS, işletmenin finans faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla finansal verilerin toplanması, işlenmesi (alacaklar, borçlar, ücretler, maliyetler, nakit yönetimi, kredi yönetimi, portföy yönetimi, yatırım yönetimi, vergi uygulamaları), finansal denetim ve raporlama (finansal tablolar, fon kaynakları ve kullanımı, kârlılık sapmaları, sermaye yapısı, yatırım projeleri, sorumluluk raporları, oto finansman ve kâr payı dağıtım kararları, üretim maliyetleri ve atıl fonların değerlendirilmesi gibi konularda kısa vadeli finansal planlama), yapısal finansal planlama (yatırım kararları, birleşme kararları, küçülme ve büyüme kararları, vergi politikaları) işlevlerini yerine getirmektedir.⁵⁷

FBS, işletme organizasyonu içinde gerekli bilgileri ve kontrol işlerini oluşturacak alt sistemlerden oluşur. Alt sistem, işletmenin belli bir bölümünde, belirli bir amacın gerçekleştirilmesine dönük yöntem, ilke ve faaliyetleri kapsar. Özellikle işletme yapılarının büyümesi ve faaliyetlerin karmaşıklığı, alt sistemlerin önemini artırmıştır. Alt sistemler arası ilişkiler ve bağımlılıklar ve bunlar arasında gerekli koordinasyon, bu sistemlere ait temel bilgi ve ölçümleme sistemlerini geliştirmiş ve özellikle büyük çaptaki işletmelerin sorumlulukları ile sınırlı bölümsel işletme türünü seçmelerine neden olmuştur.⁵⁸

⁵⁶ SEVİM A., “İşletme Bilgi Sistemleri”, s.33.

⁵⁷ SÜRMEİ F., Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri, s.32.

⁵⁸ SEVGİNER A.S. ve HACIRÜSTEMOĞLU R., **Yönetim Muhasebesi**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, Güncelleştirilmiş 5.Baskı, Bursa, s.20, 1998.



Şekil 8. Finansal Bilgi Sistemi

Kaynak: ŞAHİN M., İşletme Bilgi Sistemi, içinde, **Genel İşletme**, BERBEROĞLU N.G. (Edit.), Eskişehir, s.301, 2003.

Şekil 8’de FBS bütünleşik olarak gösterilmektedir. Şekilde, FBS’nin, finans bölümüne, finansal planlama, finansal raporlama ve finansal işlem konularında üretmiş olduğu bilgiler gösterilmektedir. Şekilde FBS’nin alt sistemleri; stratejik planlama sistemleri, taktik ve işlem planlama sistemleri, kontrol ve raporlama sistemleri ve işlem süreçleme sistemleri olmak üzere dört alt sistem gösterilmiştir. FBS’de diğer bilgi sistemlerinden gelen bilgiler veri olarak sisteme girilir. Bu aşama işlemlerin süreçlemesi alt sisteminde gerçekleştirilir. Sistemde üretilen bilgiler, kontrol ve raporlama alt sisteminde değerlendirilir. Finansal planlama ile ilgili olarak stratejik ve taktik düzeydeki planlamalar ayrı alt sistemlerde gerçekleştirilir. alt sistemler arasında sürekli olarak veri ve bilgi akışı gerçekleştirildiğinden etkili iletişim ve etkileşim içerisindedirler. Aynı şekilde FBS diğer işletme bilgi sistemleri ile (özellikle MBS) veri ve bilgi akışı içerisindedir. FBS’de üretilen ve MBS’de veri olarak kullanılan bilgiler MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkilemektedir.

1.1.2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi

İşletme yönetimiyle ilgili en önemli bilgi kaynağının muhasebe bilgi sistemi (MBS) olduğu bir gerçektir. İşletmecilik alanındaki gelişmeler ve bu gelişmelere ilişkin işletme yönetimince sunulacak bilgi, ancak amaçlar çerçevesinde ekonomik ve kaliteli olarak üretildiğinde ve sunulduğunda bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarına karşılamaş olur ve işletmeyi rekabetçi kılar. Bu nedenle işletme yönetimindeki başarının ilk ve en önemli şartı, doğru, tutarlı ve ilgili bilgiyi kullanıcılarına zamanında ve en ekonomik şekilde ulaşmaktır. Bu amaca ulaşmanın en önemli araçlarından birisi de, teknolojiyi etkin ve verimli kullanan MBS’dir.⁵⁹

Modern işletmeler çok karmaşık bir yapıya sahiptirler ve üretim, mühendislik, satış ve yönetim gibi faaliyet alanlarında istihdam edilmiş personelleri bulunmaktadır. Bu işletmelerin planlama, koordinasyon ve kontrol faaliyetlerinin sağlanmasında, bilgi üreterek kullanıcılarına ileten temel bilgi sistemleri bulunmaktadır. Bu sistemlerden biri olan MBS, işletmelerin amaçlarına

⁵⁹ SEVİM A., “Bilgisayar ve Muhasebe”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.95, 2006.

ulaşabilmeleri için gerekli faaliyetlerin yerine getirilmesinde önemli bir rol üstlenmektedir.⁶⁰

MBS, bütünleşik bilgi sistemi yaklaşımı ve finansal olayların işletmenin her alanında gerçekleşiyor olmasından dolayı diğer işletme bilgi sistemleri ile iletişim ve etkileşim içerisindedir.⁶¹ MBS’ni işletmenin diğer temel bilgi sistemlerinden ayıran bazı temel özellikleri söz konusudur. Bu özellikler, işletmenin faaliyetleri konusundaki işlemlerin ekonomik etkisi ile ilgili muhasebe fonksiyonundan kaynaklanmaktadır.⁶² Konuya bu açıdan bakıldığında bir MBS yalnızca işletme içinde veya işletme dışında gerçekleşen işlem ve olaylara ilişkin finansal verileri kabul eder. Bu verilerin birçoğu doğrudan parasal değerlerle ifade edilen veriler olduğu halde bir kısmı ise daha sonra parasal ifadelere dönüştürülürler.⁶³

MBS, temel işletme bilgi sistemlerinden birisidir. MBS, önemliliği, bilgi üretim faaliyet hacmi ve diğer bilgi sistemleri ile ilişkileri açısından tek başına bağımsız olarak değerlendirilmesi gereken bir bilgi sistemidir. MBS, YBS’nden farklı bir bilgi sistemidir. Her iki bilgi sistemi de, işletme faaliyetlerinde kullanılmak üzere kendi alanlarında bilgi üreten bilgi sistemleridirler.

MBS ve YBS ile ilgili literatürde farklı yaklaşımlar söz konusudur. MBS ile YBS arasındaki ilişkilere ilişkin yaklaşımlar üç başlık altında toplanmaktadır.⁶⁴

- MBS, YBS’nin alt sistemidir. Bu yaklaşıma göre, MBS, YBS için işletme dışındaki bilgi kullanıcılarına muhasebe bilgisi üreten bir alt sistemdir.
- YBS, MBS’nin bir alt sistemidir. Bu görüşe göre, MBS yalnızca işletme dışındaki bilgi kullanıcılarını değil, işletme yönetimine de planlama ve kontrol açısından önemli bilgiler sağlamaktadır. Yönetim tarafından kullanılan bilgilerin büyük bir kısmı finansal nitelikte olup, bütün yönetim kararları muhasebe değerlerinde ve

⁶⁰ DOĞAN A., TANÇ A. ve TANÇ G.Ş., “Felaketten Kurtarma Planı ve Muhasebe Bilgi Sitemi: Kayseri’deki Büyük Ölçekli Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 25-26 Kasım, Eskişehir, s.298, 2004.

⁶¹ KARAGÜL A.A., s.76.

⁶² WILKINSON J.W., **Accounting Information Systems**, New York, s.14, 1986’dan aktaran KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.38.

⁶³ KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.38-39.

⁶⁴ ERDOĞAN M. ve ERDOĞAN N., s.72-73.

hesaplarda son bulur. Bu nedenle, YBS, MBS'nin bir alt sistemi olmalıdır.

- MBS ve YBS karşılıklı olarak birbirine bağlı, iletişim ve etkileşim içerisinde olan işletme bilgi sistemleridir. Bu yaklaşıma göre, bu sistemler birbirinin alt sistemi olmayıp, her iki sistemde, yönetim dahil olmak üzere işlete içi ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacını karşılamak için birlikte çalışmalıdır.

Bu çalışmada MBS ve YBS, işletme işlevleri bilgi sistemleri olarak karşılıklı olarak bağlı olan sistemler yaklaşımına göre ayrı, işletme bilgi sistemleri olarak değerlendirilecektir.

1.2. Muhasebe Bilgi Sistemi

Günümüzde muhasebe, geleneksel olarak işletmeye ait ticari faaliyetlerle ilgili verileri toplayıp, kaydetme, sınıflama, özetleme ve raporlama sürecini korumakla birlikte evrimsel bir süreç geçirmektedir. Özellikle bilişim teknolojilerinin muhasebede kullanımı muhasebenin karar alma ve yönetsel kontrol aracı olarak gelişmesini sağlamıştır. Bilgi yönetimi kavramının iş dünyasında tartışılması ve uygulama alanları bulması bilgi üreten ve kullanıcılarına ileten bir sistem olarak muhasebeyi etkilemiştir.⁶⁵ Gelişmiş tüm ekonomik birimler bilgidan ekonomik değer yaratmak için öncelikle bilgiyi yönetme çabası içerisindeyler. Bilgiyi yöneten ve ondan ekonomik değer yaratan bireyler, işletmeler, kurumlar ve toplumlar önemli refah artışı sağlamaktadırlar.⁶⁶ Yapılan araştırmalarda bilgi yönetiminin işletmelerde en yaygın olarak kullanıldığı bölümün, muhasebe-finance bölümü olduğu görülmüştür.⁶⁷ Bilginin işletmelerde üretilip yönetilebilmesi, bilgi sistemleri aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Finansal ve finansal olmayan bilgilerin üretim ve yönetiminde de MBS ön plandadır.

⁶⁵ SEVİM Ş., s.45.

⁶⁶ ACAR D., ÖMÜRBEK N. ve ÖMÜRBEK V., “Bilgi Teknolojilerinin Gıda Sektöründe Kullanımının Analizi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, s.1, 2003.

⁶⁷ DEMİREL Y. ve SEÇKİN Z., “Bilgi Yönetimi Uygulamasında Etkili Olan Faktörler Üzerine Mobilyacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 8, s.113, 2008.

1.2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Tanımı, Amacı ve Kapsamı

Günümüz organizasyonlarında temel bir girdi olarak kullanılan bilgi, gelişmiş bir ekonominin en temel kaynağıdır.⁶⁸ Her biri ayrı bir ekonomik değer olan işletmeler, amaçlarına ulaşabilmek için bilgiye ihtiyaç duyarlar. İhtiyaç duydukları bilgiyi dışarıdan alabilecekleri gibi kendi bilgi sistemlerinde de üretmektedirler. Faaliyetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde en çok ihtiyaç duyulan finansal bilgiler MBS tarafından üretilmektedir. İşletmeler açısından stratejik değere sahip olan MBS'nin tanımlanarak, üretilecek bilgilerin kalite değerlerinin artırılabilmesi içinde kapsam ve amaçlarının belirlenmesi gerekmektedir.

MBS, işletme süreçlerinin muhasebe yönünü yansıtır. Bir işletmenin veri işletme faaliyetleri ile ilgili verileri toplandığı, kayıt altına alındığı ve verileri bilgiye dönüştürerek iç ve dış bilgi kullanıcılarına ihtiyaç duydukları bilgileri kaliteli olarak sağlamaya çalışan bir işletme bilgi sistemidir.⁶⁹

İşletme yönetim faaliyetleri için gerekli bilgilerin üretiminde önemli bir konumunda yer alan muhasebe, işletmeler için finansal bilgilerin yanı sıra, yönetim ve karar alma süreçlerinde ihtiyaç duyulan bilgileri üreten temel bilgi sistemidir. MBS'nin tüm işletme işlevlerinde ihtiyaç duyulması ve diğer işletme bilgi sistemleri ile sürekli iletişim ve etkileşim içerisinde olmasının nedeni, üretilen muhasebe bilgi akışının tüm birimlerce dinamik olarak yaşanıyor olmasıdır. Bunun anlamı; MBS'nin bilgi üretim süreçleriyle organizasyonun bir tür sınır sistemini temsil ediyor olmasıdır.⁷⁰

1.2.1.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Tanımı

Yönetim etkinliğinin kontrolü, yatırımların seçimi, tedarik, üretim, pazarlama ve finansman planlarının yapılması ile işletme sonuçlarının tartışılmasında MBS'nin ürettiği bilgilerden önemli derecelerde yararlanılır. MBS, izlemeye, teşhis etmeye,

⁶⁸ DRUCKER P.F., “The New Society of Organizations”, **Harvard Business Review**, Sep.-Octb., s.95, 1992.

⁶⁹ ROMNEY M.B., STEINBART P.J, CUSHING B.E., **Accounting Information Systems**, Seventh Edition, Addison-Wesley Publishing Co., s.2, 1997.

⁷⁰ ŞAKRAK M., “Kriz Döneminde Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü”, **Muhasebe-Finans Araştırma ve Uygulama Dergisi**, Sayı 10, Haziran, s.51, 1999.

önlem almaya ve programlamaya ilişkin bilgilerin kaynağıdır. Bu nedenle fonksiyonel boyutlarıyla muhasebe yaptığı işlemler ile işletmelerin birer görme organıdır.⁷¹ MBS, küçük ve orta ölçekli işletmelerde biçimsel tek bilgi sistemidir⁷² ve “işletmelerin dili” olarak tanımlanabilmektedir.⁷³

Muhasebe, işletmeler tarafından kullanılan temel bilgi sistemidir. Bütün işletmelerde MBS’nde üretilen muhasebe bilgileri kaydedilir. Kaydedilen bilgiler, küçük ve büyük işletmeler de faaliyetlerinin ölçümünde, işletmenin kontrolünde ve muhasebe bilgi kullanıcılarına raporlamada kullanılır.⁷⁴

MBS, genel veya finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi gibi geleneksel muhasebeleri de kapsayan, işletme içi ve işletme dışı muhasebe bilgisi kullanıcılarına, işletme faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi, planlanması ve denetlenmesi için gerekli olan bilgilerin akışını sağlayan bir bilgi sistemi olarak da tanımlanabilir.⁷⁵

MBS, genel veya finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi gibi geleneksel muhasebeleri de içeren geniş bir kavramdır. Temel işletme bilgi sistemlerinin en önemlisi ve en eskisidir. MBS, aynı zamanda işletmeler tarafından bugüne kadar en iyi standart ve yapıda geliştirilmiş bir bilgi sistemidir. MBS; “finansal muhasebe, maliyet muhasebesi, sorumluluk muhasebesi, nakit ve sermayenin bütçelenmesi, işletmenin varlıkları, borçları, sermayesi, gelirleri ve giderleri ile ilgili mali nitelikteki tarihi (geçmişe ait) ve ileriye dönük bilgileri sağlayan” bir bilgi sistemidir.⁷⁶ MBS’nin temelinde, işletmede bölümler arası koordinasyonun sağlanması, toplanan verilerin bilgi üretim sürecinde muhasebe bilgisine

⁷¹ ACAR D. ve TETİK N., **Genel Muhasebe**, Gözden Geçirilmiş 4.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, s.9, 2005.

⁷² SEVİM Ş., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Dumlupınar Üniversitesi Yayın No:13, Kütahya, s.45, 2006.

⁷³ ATABEY A., PARLAKKAYA R., KURŞUNEL F. ve ALAGÖZ A., **Ticaret ve Muhasebe Belgeleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.7, 2003.

⁷⁴ YARBAŞI E., **An Introduction to Financial Accounting**, Literatür Yayınları:58, İstanbul, s.2, 2001.

⁷⁵ ACAR D. ve DALGAR H., “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Ocak, s.29, 2005.

⁷⁶ SÜRMEİ F., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, a.g.e., s.28.

dönüştürülmesi ve kullanıcılara zamanında anlamlı bir şekilde iletilmesi işlevi bulunmaktadır.⁷⁷

1.2.1.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Amacı

MBS'nin temel amacı, ticari faaliyetleri belgelendirmek ve bu faaliyetlerin işletmenin finansal durumunda meydana getirdiği değişiklikleri kaydetmektir.⁷⁸ Temel amacı kapsamında, bilgi kullanıcılarının etkili kararlar almalarını sağlayacak verilerin toplanması, işlenmesi ve ilgililere iletilmesi gerekmektedir. Muhasebe bu kararlara esas oluşturacak biçimde işletmenin finansal bilgilerini toplamalı, bunları işleyerek elde ettiği bilgileri zamanında, yerinde, tam ve doğru olarak ihtiyacı olan bilgi kullanıcılarına iletmelidir.⁷⁹ MBS'nin temel amacı ile birlikte aşağıdaki amaçlarından da söz edilebilir.⁸⁰

- Ekonomik faaliyetlerin tanımlanması, verilerinin toplanarak kaydedilmesi,
- Bilgilerin zamanında elde edilmesi ve finansal raporlamaya uygun şekilde sınıflandırılması,
- İşlem faaliyetlerinin ve değerlerinin ölçümü,
- İşlemlerin dönemsellik ilkesine uygun şekilde ilgili oldukları dönemde kayıt altına alınması,
- Finansal tabloların şeffaflık ilkesine uygun şekilde hazırlanması ve sunulması.

Teknolojide yaşanan gelişmeler, ulusal ve uluslar arası rekabetin hızlanması, işletmeler için verimliliğin önemini daha da artırmaktadır. İşletmelerin faaliyet verimliliklerinde güvenilir, doğru, tutarlı, ilgili ve uygun zamanlı bilginin önemi

⁷⁷ ACAR D. ve ÖMÜRBEK V., “Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Kullanımı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama: Gıda Sektörü”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, İstanbul, s.68, 2003

⁷⁸ KAPLAN D., KRISHMAN R., PADMAN R. ve PETERS J., “Assessing Data Quality in Accounting Information System”, **Communications of The ACM**, Volume 41, Number 2, s.74, 1998.

⁷⁹ YILANCI M., “Muhasebe Bilgi Sistemi ve Kontrol”, **Kütahya İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yılı**, s.103, 1991.

⁸⁰ CUSHING B.E., ROMNEY M.B., **Accounting Information Systems**, Sixth Edition, Addison-Wesley Publishing Company, s.5, 1994.

küçümsenemez. Böyle bir bilgi kaliteli bilgidir ve kaliteli bilgide MBS’de üretilebilir.⁸¹ Temel amacı işletme içi ve dışı bilgi kullanıcılarına ihtiyaç duydukları bilgileri üretmek olan⁸² MBS, aşağıdaki ihtiyaçlardan ortaya çıkmış bir bilgi sistemidir.⁸³

İç bilgi ihtiyacının karşılanması: İşletmelerin, gelecekteki amaç ve faaliyet planlamaların belirlenebilmesi amacı ile, geçmiş (tarihi) bilgilere de ihtiyaç duymaları doğaldır. Ancak yönetimin geleceğe ilişkin etkin kararlar verebilmesi için, geçmişteki faaliyet verileri ile birlikte cari dönemdeki durumlarında değerlendirilmesi gerekir. Geçmişte üretilerek bilgi havuzlarında depolanmış bilgilerle, cari dönemde MBS bilgi üretim süreçlerinde üretilen muhasebe bilgileri muhasebe sisteminden sağlanmakta ve iç kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılanmaktadır. İç bilgi ihtiyacı, işletmelerin maliyet muhasebesi sistemlerinin ve kayıtlarının planlanması, amaç ve sürekliliğinin korunması, muhasebe politikalarının belirlenmesi ve istatistiksel bilgilerinin düzenlenmesini kapsar.

Bu amaçla işletme ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte hazırlanması gereken faaliyet planları; maliyet standartlarını, gider bütçelerini, satış, faaliyet gelirlerini ve kâr tahminlerini kapsayacak düzeyde olmalıdır. Ayrıca faaliyet planının tamamlayıcı nitelikte olabilmesi için; üst yöneticilerden başlayarak işletmede çalışan ilgili personelin tümünü içerecek biçimde bir eğitim programı ile planlamanın önemi belirtilmeli ve ilgililerin içselleştirmeleri sağlanmalıdır.

Ölçme ve kontrol işlevinin yerine getirilmesi: İşletmeler; politikalarının işletme yapılarının ve faaliyetlerinin ölçülmesi ve rapor edilmesi konularında titiz davranmalıdırlar. Bir işletmenin başarısı, geçmiş ve içinde bulunulan durumların sürekli olarak ölçülüp, denetim sürecinden geçirilip sonuçların değerlendirilmesi ile mümkün olur. Ancak o zaman geleceğe ilişkin planlama süreçleri sağlıklı bir şekilde geliştirilebilir. Bu nedenle yöneticiler, sık sık işletme değerlerini kontrol etme gereğini duyarlar. Değerlerin kontrolünde en önemli araç muhasebe bilgileridir ve etkin bir biçimde yerine getirilmesi muhasebe sisteminden sağlanacak bilgilerin

⁸¹ KARACAER S. ve İBRAHİMOĞLU N., “İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi, İç Kontrol, Verimlilik İlişkisi ve Önemi”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 21, Sayı 1, s.211, 2003.

⁸² YERELİ A. N., “Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Risk Yönetimine Yönelik Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Sayı 23, Eylül, s.17, 2007.

⁸³ YILDIRIM O., YÜKÇÜ S. ve ERGUN Ü., **Sorumluluk Muhasebesi**, İzmir, s.15-17, 1989.

kalitesi ile yakından ilgilidir. Çünkü işletme içinde akış gösteren finansal ve finansal olmayan nitelikte tüm iş ve işlemlerle ilgili verilerin toplanması, kayıt altına alınması, bilgiye dönüştürülmesi, ölçülmesi, kontrolü, sonuçların üst yönetime iletilmesi ve bu bilgilerin yorumu, MBS'nin başlıca işlevlerindendir. Muhasebe sisteminin bu aşamadaki asıl önemi; yetersizliklerin önceden belirlenip gerekli önlemlerin alınabilmesi ve sapmaları gidermesi yönetim düzeyini uyarmasından ileri gelmektedir.

Dış raporlama için gerekli bilgilerin sağlanması: İşletmeler açık bir sistem olduklarından işletme içi olduğu kadar dış çevre ile de iletişim ve etkileşim içindedirler. Bu nedenle dış çevreden bazı kişi ve kurum gibi dış bilgi kullanıcılarının, işletme bilgi sistemlerinde üretilmiş bilgilere ihtiyaç duymaları doğaldır. Muhasebe verilerinden dayanılarak hazırlanan dış raporlar işletmenin tüm faaliyetlerine, varlık ve yükümlülüklerini kapsayacak nitelikte olmalıdır. MBS'nin faaliyet sonuçlarını yansıtacak olan ve üretilmiş bilgi niteliğindeki kâr rakamının doğru olması diğer bir ifadeyle fiktif kâr olmaması, kalitesini gösterecektir. Kâr bilgisi, işletmenin vergilendirilmesi ve kâr payı dağıtım kararları açısından da önem taşımaktadır. Kamu sektörünün işletmeden isteyeceği bilgileri, özellikle vergilerle ilgili durumları raporlamak, MBS'nin bu işlevi kapsamındadır. MBS, söz konusu işlevi yerine getirirken fiktif kârlardan ortaklara kâr payı dağıtılması, vergi verilmesi veya cezalı vergi ödenmesi gibi işletmenin aktif değerlerini erozyona uğratabilecek davranışları ortadan kaldırmış olur. Bu nedenle yöneticiler, işletme için önemli sayılacak kararları vermeden veya işletme politikasını belirlemeden önce, bu karar ve politikanın vergi yönünden ne gibi etkiler oluşturabileceğini değerlendirmek için muhasebenin görüş ve düşüncelerini almak zorunluluğu duyarlar. Görüldüğü gibi muhasebenin fonksiyonlarından raporlama aşaması, tüm sistemin etkinliğinde önemli bir yer tutar ve sistemin dış bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu bilgileri üretme noktasındaki varlığını kanıtlayan aşamayı oluşturur. Böylece MBS; yukarıda kısaca açıklanan işlevlerin yerine getirilmesinde diğer işletme bilgi sistemleri ile sürekli etkileşim ve iletişim içinde bulunarak, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini artırıcı çalışmalarını sürdürür.

1.2.1.3. Muhasebe Bilgi Sisteminin Kapsamı

Bir bilgi sistemi olarak muhasebe, defter tutmayı, muhasebe organizasyonunu, tahminlerin hazırlanıp geliştirilmesini, vergi çalışmalarını, bilgisayar uygulamalarını, finansal analiz ve denetim çalışmalarını kapsayarak, yorum yapmada ve karar almada önemli ölçüde destek sağlamaktadır.⁸⁴

İşletmedeki bütün finansal ve finansal olmayan olaylara ilişkin veriler, muhasebede toplanarak muhasebe bilgileri üretilmektedir. MBS’nde muhasebe bilgileri üretilirken, Türk Vergi Sistemine ve Vergi Usul Kanunu gibi yasaların dikkate alınması gereği MBS’nin toplumsal bir sorumluluğunu ortaya koymaktadır. MBS, işletmelerde kullanılan en eski ve en geniş boyutlu bir bilgi sistemidir. MBS, çift taraflı kayıt ilkelerine bağlı kalarak, topladığı verilerle bilgi üretim sürecinde, bir taraftan finansal kayıtları yaparken, diğer taraftan da başta bilanço ve gelir tablosu olmak üzere, istenen her türlü muhasebe bilgilerini üretebilecek şekilde tasarlanır.⁸⁵

Bilgi sistemi olarak muhasebe farklı kaynaklarda farklı bakış açılarıyla ele alınmıştır. Bu yaklaşımlardan birincisinde, işletme yönetimini bir üst sistemi olarak ele almakta ve muhasebe bu sistemin alt sistemi olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer yaklaşıma göre muhasebe, teknik özelliği göz önüne alınarak işletmedeki tüm finansal özellikleri taşıyan verileri MBS bilgi üretim sürecinde bilgiye dönüştüren, bilgi sistemi olarak ele alınmaktadır. Muhasebe bir bilgi sistemi olarak ele alındığında öne çıkan unsurlar şunlardır.⁸⁶

- Muhasebe işletmenin amaçları doğrultusunda kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun bilgi üretmeli, üretilen bilgilerin ekonomik bir değeri olmalıdır,
- Bilgi üretmede ve iletmede kullanılan bilgisayar yazılım ve donanım teknolojileri hızlı bir değişime uğramaktadır. Bu değişimin izlenmesi ve muhasebe sistemine uyarlanması gerekmektedir,

⁸⁴ ERDOĞAN M. ve ERDOĞAN N., **Muhasebede Bilgisayar Kullanımı**, Eskişehir, s.68, 1992.

⁸⁵ ŞAHİN M., **İşletme Bilgi Sistemi**, s.299.

⁸⁶ SEVİM Ş., s.45-46.

1.2.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı ve İşlevleri

İşletmeler geleceğe yönelik planlar oluşturmada ve rekabet gücünün artırmada bilgi sistemlerinin rolü giderek artmaktadır. Bunu kavrayan işletmeler, bilgi sistemleri ile ilgili planlama ve uygulama işlemlerini, stratejilerinin planlaması ve uygulaması ile paralel olarak yürütmeye başlamışlardır.⁸⁷

Muhasebe, bilgi teknolojilerinin gelişimi ile birlikte, finansal verilerin deftere kayıt edilmesi gibi dar kapsamlı olmaktan çıkıp, raporlama, analiz etme ve yorumlama kavramlarını da içine alarak çok daha kapsamlı hale gelen ve planlama, kontrol ve karar süreçlerine yardımcı olan MBS, işletmeler ve diğer bilgi kullanıcıları açısından oldukça önemli bir konuma gelmiştir.⁸⁸

İşletme bilgi sistemlerinden en önemlisi olan MBS'nin yapısı ve bu yapıda gerçekleştirilecek olan işlevler, işletmeler açısından stratejik konulardandır. İşletmenin organizasyon yapısına uyumlaştırılabilmiş MBS'nin amaçları doğrultusunda yerine getireceği işlevlerin etkinliği de doğal olarak artmış olacaktır.

1.2.2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı

MBS yapısı gereği, siyasal, ekonomik ve sosyal güçlerden oluşan ve sistemi etkileyen iç ve dış çevredeki paydaşlarla yoğun bir iletişim içerisindedir. Bu etkileşim içerisinde MBS, işletme faaliyetleri ile ilgili finansal verileri toplama, bilgi üretim süreçlerinde bilgiye dönüştürerek kullanıcılarına iletmektedir.⁸⁹

MBS, temel olarak küçük, büyük bütün işletmeler için geçerlidir. Ancak sistemde kullanılan bilgi işlem donanımları ve bunlara bağlı olarak bilgi işlem yöntemleri işletmenin şartlarına göre değişiklik gösterir. Kalem veya en basit hesap makinelerinden en mükemmel bilgisayarlar ve bu bilgisayarlarda kullanılan yazılımlara değin bütün bilgi işlem araçları değiştiğinde, MBS'nin donanımları

⁸⁷ DEMİRHAN D., “İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü”, **Ege Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt 2, Sayı 2, Temmuz, İzmir, s.117, 2002.

⁸⁸ DEMİR B., “İşletmelerde Muhasebe İletişimi”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, Cilt 3, Sayı 4, Aralık, s.14, 2001.

⁸⁹ ÖZBEK C.Y., “Muhasebe Bilgi Sisteminin Organizasyonu”, **Verimlilik Dergisi**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Sayı 1, s.117, 1992.

değişmiş olur, buna karşın sistemin yapısı temel olarak aynı kalır. Şekil 9’da MBS kuramsal olarak gösterilmiştir. Burada görüldüğü gibi, MBS’ne;

- İşletme içinden,
- İşletme ile çevresi arasında oluşan eylemlerden
- Geri bildirimden gelen mali nitelikteki işlemlere ilişkin veriler veya bilgiler,

bilgi üretim süreci sonucunda çıktı olarak bilgiye dönüştürülür ve nihayet bu çıktılar raporlar şeklinde ilgili taraflara iletilir. MBS’de oluşan bu eylemler, sistemin unsurları tarafından belirli ilkelere, yönergelere ve standartlara göre yapılır.⁹⁰

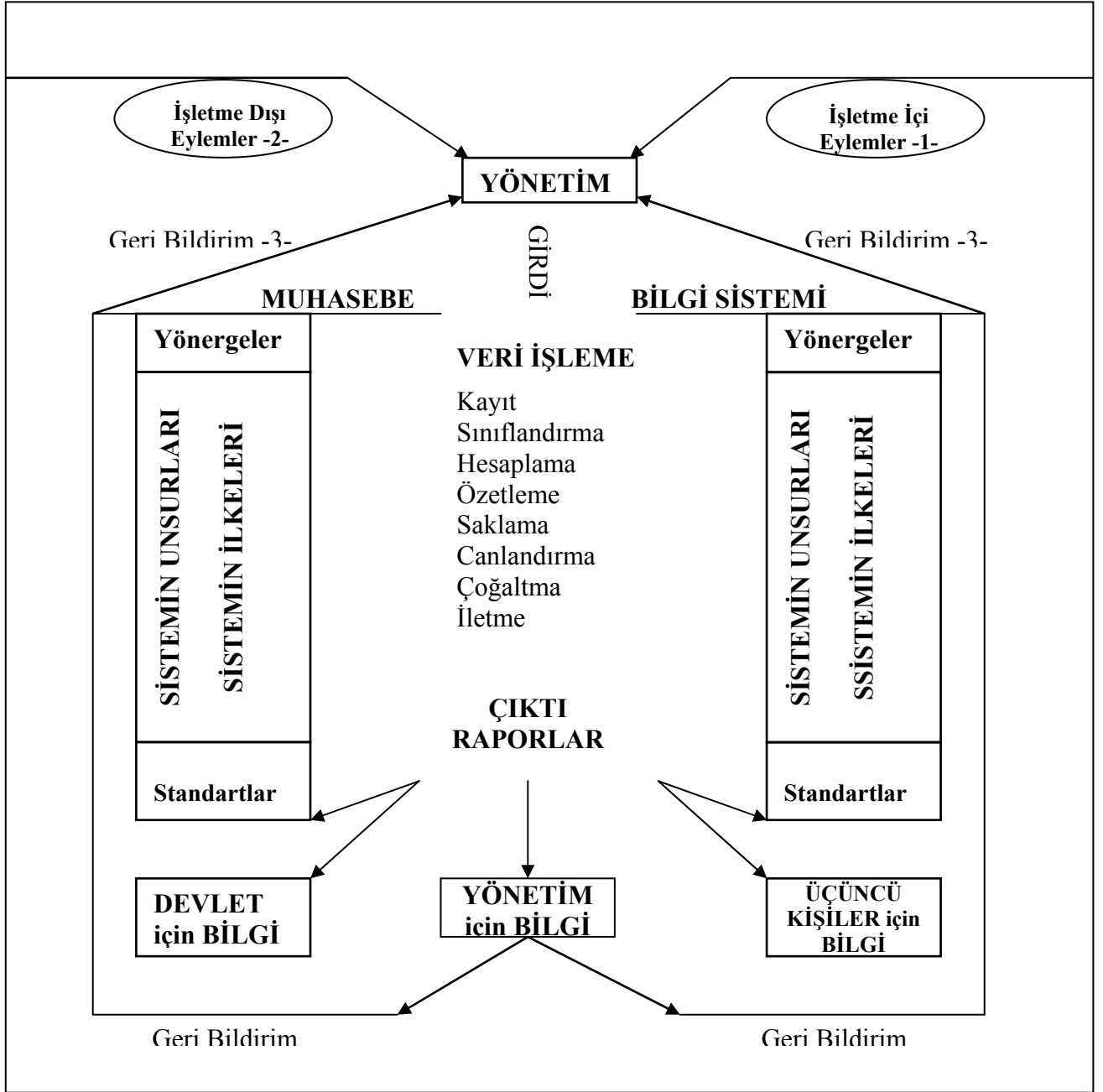
Şekil 9’da gösterilen MBS’nin genel yapısı ve bu yapı içinde işletme faaliyetlerine ait verilerin bilgi işlem faaliyetleri sonucunda bilgilere dönüştürülmesi ve bu bilgilerin raporlar şeklinde ilgililere iletilmesi “işletmenin varlıkları ve kaynakları üzerinde değişime yol açan mali nitelikteki ve para ile ifade edilen işlemlere ait bilgileri, genel kabul görmüş kavram ve ilkeler çerçevesinde; kaydetmek, sınıflandırmak, özetlemek, analiz etmek ve yorumlamak suretiyle ilgi kişi veya kurumlara raporlar halinde sunmak” şeklinde ifade edilen muhasebe içeriğini açık olarak ortaya koymaktadır.⁹¹

Şekil 9’daki MBS’nin kavramsal yapısındaki giriş aşamasında, muhasebe bilgisi üretimi için, sisteme iç ve dış veri kaynaklarından toplanan verilerin girişi gerçekleştirilir. Verilerin toplanması ve sisteme girişi, sistem döngüsünün girdi aşamasını oluşturur. Muhasebe bilgisi üretim sürecinin bu aşamasında, sistemin en önemli unsuru olarak personel görev alır. Muhasebe personelinin toplayacağı bilgiler, sistemin diğer önemli unsuru olan bilgisayarlara girişi personel tarafından gerçekleştirilir. Verilerin sisteme kaydı yapılırken, MBS’nin diğer temel unsurları olarak muhasebe ilke, standart, yönerge ve yasaları dikkate alınmak durumundadır. Veriler, MBS bilgi üretim sürecinde muhasebe bilgisine dönüştürülür. Üretilen muhasebe bilgileri muhasebe bilgi havuzlarında depolanır. Gerekliğin iç ve dış muhasebe bilgi kullanıcılarına sistem aracılığıyla iletilir.

⁹⁰ SÜRMELİ F., Muhasebe Bilgi Sistemi, s.31.

⁹¹ SÜRMELİ F., “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.57, 2006.

İŞLETME



Şekil 9. Muhasebe Bilgi Sisteminin Genel Yapısı

SÜRMELİ F., “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.58, 2006.

1.2.2. 2. Muhasebe Bilgi Sisteminin İşlevleri

Muhasebe, işletmelerin finansal nitelikteki varlık, kaynak ve işlemlerine ait bilgileri belirli kural ve esaslar çerçevesinde üreten ve bu bilgileri, bilgi kullanıcılarına ileten bir bilgi sistemidir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi, muhasebenin temel işlevi bilgi üretmektir.⁹²

Yapılan muhasebe tanımına göre MBS'nin iki işlevi bulunmaktadır.⁹³

MBS'nin birinci işlevi; para ile ifade edilen (mali) işlemlere ait verileri kaydetmek, bu verileri belirli ve anlamlı bir şekilde sınıflandırmak ve bilgi üretim sürecinde bilgiye dönüştürerek, mali raporlar şeklinde özetlemektir. Kaydetme; mali işlemlerin tarih, taraflar, konu, miktar ve tutar yönüyle belgelendirmek ve daha sonra bu işlemlere ait bilgilerin sunulması ve yorumlamaya hazırlanması için belirli şekillerde ve kurallara göre muhasebe defterine yazılması işlemidir. Sınıflandırma; çok sayıdaki işlemle ilgili verilerin (örneğin; alış, satış, para, banka vb.), belirli sınıf veya gruplara göre düzenlenmesi işlemidir. Özetleme; kaydedilmiş, sınıflandırılmış ve hesaplama işlemleri yapılmış çok sayıdaki verilerin muhasebe bilgisi üretim sürecinde, mali tablolar ve raporlar şeklinde bilginin üretilmesi işlemidir.

MBS'nin ikinci işlevi: Mali işlemlere ait verilerin kaydedilmesi, sınıflandırılması, hesaplama ve diğer bilgilere dönüştürülerek bilgi havuzlarında depolanması veya özetlenmesi yalnız başına yeterli değildir. Bu bilgilerin, işletmenin yönetimine ve işletmeyle ilgili olan kişi ve kurumlara yararlı olabilmesi için analiz edilmesi, yorumlanması ve ilgililere verilmesi gerekir. İşletmenin yapmış olduğu faaliyetlere ait sonuçların ve işletmenin mali durumunun analiz edilmesi ve yorumlanması ile üretilen rapor ve tablolar şeklinde özetlenen bilgilerin ne anlama geldiğinin ve faaliyetler ile sonuçları, örneğin satışlar ile satışların kârı ve maliyeti gibi bilgilerin arasındaki ilişkilerin araştırılmasıdır.

Bu iki temel işlevin içerdiği alt işlevleri, dört başlık altında sınıflandırmamız mümkündür.⁹⁴

⁹² KARAKAYA M., **Maliyet Muhasebesi**, Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 2.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, s.5, 2006.

⁹³ SÜRMEİ F., “İşletme ve Muhasebe”, içinde, **Genel Muhasebe**, SÜRMEİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1341, Eskişehir, s.9, 2003.

⁹⁴ ÖZAL Ö., YILDIRIM O. ve TEK N., **Muhasebe İlkeleri ve Tekdüzen Muhasebe Sistemi Uygulamaları**, İlkem Ofset, 9.Baskı, s.45, 2001.

- İşletmenin iç ve dış çevresindeki veri kaynaklarından verileri toplar. “Veri Sağlama İşlevi”
- Verileri muhasebe bilgisi üretim süreçlerinde muhasebe bilgisine dönüştürür. Bu bilgiler, işletmenin faaliyet sonuçlarını belirlenen dönemlerde finansal durum tabloları biçiminde ortaya koyar. “Raporlama İşlevi”
- İşletme yönetimine planlama, kontrol ve karar verme fonksiyonlarının yerine getirilmesi için, ihtiyaç duyulan bilgilerin doğru, tutarlı, ilgili bilgileri zamanında iç kullanıcılara, özellikle yöneticilere iletir. “Yönetim Destekleyici İşlevi”
- İşletme dışındaki dış kullanıcılara verilmesi gereken bilgileri yine istenilen zaman ve biçimde sağlar. “Dış Çevre İlişkileri İşlevi”

1.2.3. Muhasebe Bilgi Sisteminin Unsurları

Bilgi sistemleri, planlama, kontrol, eşgüdüm, analiz ve karar verme süreçleri için bilgi toplama, saklama ve yayma amacıyla bir arada çalışan birbirleriyle ilişkili araçların topluluğu olarak tanımlanmaktadır. Bilgi sistemleri genellikle üç temel unsur üzerine yapılandırılmışlardır. Bu unsurlar;⁹⁵

- Teknoloji,
- Organizasyonlar,
- İnsanlar.

Bir bilgi sistemi olarak muhasebe, geniş bir kitle için işletmeyle ilgili ekonomik verileri belirler, toplar, işler ve ilgililere iletir. MBS’de, çeşitli karar alıcılara iletilmek üzere finansal ve finansal olmayan verilerden bilgi üretebilmek için, genel olarak bilgi sistemi unsurlarını içeren insan, süreç (organizasyonlar) ve donanım (teknoloji) gibi unsurlardan oluşmaktadır.⁹⁶

⁹⁵ ŞİMGİ C., AKMAN N., “Bilgi Sistemleri, Teknolojileri ve Muhasebe Uygulamalarına Etkileri”, **XIX. Muhasebe Eğitimi Sempozyumu**, Antalya, s.105, 2000.

⁹⁶ BODNER G.H., ve HOPWOOD W.S., **Accounting Information Systems**, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, s.2, 1993.

MBS, işletmelerde bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duydukları, planlama, kontrol ve işletme faaliyetleri ile ilgili bilgileri sağlayan bir veri işleme sürecidir.⁹⁷

MBS'nin, doğrudan yönetimin iç bilgi ihtiyacını karşılamaya, işletme faaliyetlerini ölçme ve kontrol etmeye yönelik bilgi üretim işlevinin yanı sıra, işletme dışındaki tarafların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bilgi üretme işlevi de vardır. Günümüzde ekonomik nedenlerden dolayı işletmelere olan ilgi oldukça fazladır. İşletme dışındaki bilgi kullanıcıları, kendi çıkarlarını korumak açısından işletmeler hakkında doğru, güvenilir, anlamlı ve ilgili bilgilere zamanında sahip olma ihtiyacı içindedirler.⁹⁸

MBS'nin unsurları farklı sınıflara tabi tutulmakla birlikte, fiziki ve kavramsal unsurlar olmak üzere iki grupta incelenebilir.

1.2.3.1. Fiziki Unsurlar

MBS bilgi üretim süreçlerindeki fiziki unsurlar, sistemin temel fiziksel yapısını oluşturan, gözle görünen ve sistemin bilgi üretim faaliyetleri ile ilgili işlemleri yerine getirebilmesini sağlayan unsurlar olarak; personel (insan), donanım ve yazılım, iletişim araçları, raporlar, muhasebe el kitabı ve hesap planını içermektedir.⁹⁹

Personel: MBS'nin temel unsuru, sistemi kuran, işleten, geliştiren olarak insan yani işletmenin muhasebe ve bilgi işlem personelidir. Bilgi üretme ve iletme teknolojileri ne kadar gelişirse gelişsin, personel unsurunun temel faaliyetleri yerine getirmesindeki rolü değişse de, önemi artarak devam eder. Muhasebede bilgi teknolojilerinin en önemli aracı olarak bilgisayar kullanımı insan sayısını azaltır kanısı yaygın olmakla birlikte, personel sayısı azalmaz ancak insanın yapacağı işlerin nitelikleri değişir. Personel unsurunun MBS içerisinde etkin olabilmesi son derece önemlidir. Çünkü sistemi kuran, işleten, geliştiren ve muhasebe bilgisinin kalitesini artıran veya sistemin işlerlik özelliğini azaltan, üretilen bilginin kalite değerlerini düşüren en önemli unsur personeldir. Bu nedenle sistemin personel unsuru ile

⁹⁷ ROMNEY M.B., STEINBART P.J, CUSHING B.E., s.2.

⁹⁸ BODNAR G. ve HOPWOOD W., **Accounting Information Systems**, New Jersey, Prentice Hall, s.1-3, 1998.

⁹⁹ SEVİM Ş., s.54.

uyumuyla üretilen muhasebe bilgilerinde istenilen hedefleri ulaşılabilmesi bazı şartların gerçekleşmesi ile mümkündür.¹⁰⁰

İşletme ile ilgili kişi ve kuruluşların alacakları kararlara temel oluşturacak doğru ve güvenilir bilgiler muhasebe üretilcektir. Bu anlamda muhasebede üretilcek bilgilerin doğru, tutarlı, ilgili, güvenilir bilgileri zamanında üreterek bilginin kalite düzeyini etkileyecek faktörler arasında, muhasebede çalışacak kişilerin iyi bir muhasebe eğitimi almalarının¹⁰¹ yanı sıra işletmenin tüm fonksiyonlarına hakim, gelişen bilgi teknolojileri ve sistem geliştirilmesi konusunda da bilgi sahibi, bilgi teknolojilerini iyi kullanabilmeleri de bulunmaktadır.¹⁰²

Donanım ve Yazılım: Günümüzde bilgi sistemlerinin altyapısını oluşturan en önemli unsurlardan biriside bilgi teknolojisi altyapısıdır. Bilgi sistemlerinde bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılan donanım ve yazılımları günümüz bilgi sistemlerinin vazgeçilmez unsurlarıdır.¹⁰³ Bir bilgi sistemi olarak muhasebe, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerden önemli ölçüde etkilenmiş, verilerin toplanması, kaydedilmesi, sınıflandırılması, özetlenmesi ve raporlama şeklindeki geleneksel işlevlerini korumakla birlikte, bu geleneksel işlevlerin ötesinde teknoloji ile bütünleşik bir karar destek sürecine dönüşmüştür.¹⁰⁴ MBS bilindiği gibi verileri yönetsel bilgilere dönüştüren bir sistemdir. Bu dönüşümü sağlamak üzere yapılan bilgi işlem faaliyetleri; el ile bilgi işlem, makineli bilgi işlem ve elektronik (bilgisayara dayalı) bilgi işlem yöntemlerine göre yapılmaktadır. Bu yöntemlerden verilerin toplanması, bilgi üretim amaçlı bilgi üretim sistemlerine kaydedilmesi aşamasında yöntemlere göre, kasa tahsil makineleri, basit hesap makineleri, okuyucu, yazıcı, bilgisayar gibi donanımlar kullanılır. Bir MBS’nde bulunacak donanımlar

¹⁰⁰ SEVİM Ş., s.54-56.

¹⁰¹ ŞENGEL S., “Almanya’da Muhasebe Eğitimi ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1-2, Eskişehir, s.247, 1998.

¹⁰² MUGAN C.Ş., “Bilgi Sistemleri Teknolojileri ve Muhasebe Uygulamalarına ve Eğitime Etkileri”, **XIX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu**, 18-20 Mayıs, Belek Antalya, s.121, 2000.

¹⁰³ KARAGÜL A.A., s.73.

¹⁰⁴ ERDOĞAN N. ve ERDOĞAN M., “Teknolojik Gelişmeler Karşısında Muhasebenin Geleceği”, **6.Ulusal İşletmecilik Kongresi**, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 12-14 Kasım, Antalya, s.252-254, 1998.

işletmenin şartlarına, bilgi işlem faaliyetlerinin yoğunluğuna ve buna bağlı olarak da benimsenen bilgi işlem yöntemlerine göre farklılık gösterir.¹⁰⁵

MBS'nin değişim ve gelişimindeki temel dinamiklerinden birisi bilgi teknolojilerindeki değişim ve gelişime paralel olarak MBS'nin güncellenmesidir. İşletmelerin muhasebe bilgi üretim faaliyetlerinde kullandıkları donanım ve yazılım sürekli geliştirilmekte veya bilgi işleme ve iletme teknolojilerindeki gelişmeler mevcut donanım ve yazılımı yetersiz kılmakta olduğundan donanım ve yazılım stratejik bir öneme sahiptir. Bir yandan işletmeler donanım ve özellikle yazılıma büyük yatırımlar yapmaktadırlar. Ancak bilgi teknolojileri için yapılan yatırımların amorti süreleri oldukça kısadır ve süre sonunda donanım ve yazılımın yenilenmesi gerekmektedir. Büyük işletmeler, işletmede bilgi yönetimini, bilgi işlem gibi işlevler oluşturarak ve bu işlevlere yeterli fon sağlayarak bilgi teknolojilerini güncelleyebilmektedir. Ancak küçük işletmeler bakımından en önemli sorun alanı, bilgisayar teknolojisinin güncellenmesinde yeterli fonun sağlanamamasıdır.¹⁰⁶ Bilgi teknolojilerinin işletmeye uyumunun kısa sürede sağlanması ve gerektiğinde güncellenmesi, MBS'nin etkinlik ve performansı istenilen düzeye ulaşmasında etkili olacaktır.

MBS ve diğer işletme bilgi sistemlerinde kullanılan bilgi teknolojileri unsurları ile, işletmenin faaliyet performansını dolayısıyla sistemlerde üretilen bilgilerin kalite düzeylerini etkileyecektir. Bu unsurları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.¹⁰⁷

- İşletme faaliyetleri ölçek etkinliklerini artırarak,
- İşlem maliyetlerini azaltarak,
- Karar alma süreçleri gerekli bilgilerin üretiminde kullanılacak verilerin zamanında toplanmasını ve sisteme işlenmesini sağlayarak,
- Personelin çalışma performansının etkin biçimde ölçümünü sağlayarak,

¹⁰⁵ SÜRMEİ F., Muhasebe Bilgi Sistemi, s.41.

¹⁰⁶ SEVİM Ş., s.57-58.

¹⁰⁷ POSTON R. ve GRABSKI S., "Financial Impacts of Enterprise Resource Planning Implementations", **International Journal of Accounting Information Systems**, Volume 2, s.273, 2001.

- Bilgi iletişim kanallarının maliyetlerini düşürerek.

MBS'lerinde bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılan bilgi teknolojileri unsurları içerisinde ticari yazılım ürünleri önemli rol oynamaktadır. MBS'lerinde bilgi teknolojileri ile bilgi üretim faaliyetleri, muhasebe işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesine öncülük eden "genel muhasebe programları" geliştirilmesiyle başlanmıştır. Bu programlar verilerin bilgisayarlara kaydedilmesi, defter tutma ve devlet birimlerine verilecek beyanname ve bildirgelerin hızlı, güvenilir ve daha düşük maliyetle hazırlanabilmesini sağlamıştır. Ancak, genel muhasebe programları planlama, kontrol ve karar desteği için gerekli muhasebe bilgileri sağlamaktan uzaktır. Daha sonra genel muhasebe programları yerine muhasebede entegre programlar kullanılmaya başlanmış, böylelikle herhangi bir amaçla bilgisayara girilen bir bilginin muhasebe kaydının otomatik olarak yapılması sağlanmıştır.¹⁰⁸

MBS bilgi üretim faaliyetlerinde donanım ve yazılım aracı olarak özellikle büyük işletmelerde Kurumsal Kaynak Planlaması (KKP), (Enterprise Resource Planning-ERP) kullanılmaktadır. KKP, "İşletme faaliyetlerini ve karar alma süreçlerini desteklemek amacıyla kurulan, bünyesinde çeşitli yazılım ürünlerini barındıran sistemlerdir."¹⁰⁹

Dünya çapında yaygın olarak kullanılan en önemli bilgi teknolojisi sistemlerinden olan KKP, bilgi teknolojisi ile mümkün olan ve işletmenin tüm işlevlerini entegre eden bir planlama, bilgi üretim ve iletişim sistemidir. KKP sistemi, muhasebe ve finans, kalite yönetimi, stok yönetimi, üretim planlama, lojistik, insan kaynakları, müşteri ilişkileri ve pazarlama gibi işletme bilgi sistemleri ile ilgili birçok işlevi bütünleşik olarak ele almaktadır.¹¹⁰

KKP işletmelerde, MBS üretilecek bilginin kalitesinin artırılmasını, kullanıcılarına iletilmesi kolaylaştıracaktır. KKP yazılımları, karar desteği sağlayarak

¹⁰⁸ ARIKBOĞA D. ve KAYA İ., "Ülkemizde Kurumsal Kaynak Planlaması-ERP Kullanımı ve Muhasebe Eğitiminden Beklentiler", **XIX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu**, 18-30 Mayıs, Belek-Antalya, s.125, 2000.

¹⁰⁹ DEMİR V. ve BAHADIR O., "Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Sistemlerinin Maliyetlere ve İşletme Performansına Etkileri", **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi (MÖDAV)**, Cilt 8, Sayı 3, Eylül, s.60, 2006.

¹¹⁰ AYDOĞAN E., Kurumsal Kaynak Planlaması, **TSA**, Yıl 2, Sayı 2, Ağustos, s.108, 2008.

doğru kararların verilmesini sağlayacaktır. KKP işletmelere rekabette ve değişen pazar şartlarına karşı esneklik kazanımlarında avantajlar sağlayacaktır.¹¹¹

KKP, bütünleşik sistemler olduğu için işletme bilgi sistemleri arası veri ve bilgi paylaşımlarını kolaylaştırmıştır. KKP ile üretilen bilgilerin birden fazla denetim noktası oluşturulabildiği için, bilgi teknolojileri yazılımlarının bilgi kalitesini artırıcı etkisini daha da artıracaktır. Örneğin satış ile ilgili bir işlemin veri kaydı, satış bölümü tarafından yapıldığında, satış işleminin muhasebe kayıtlarına aktarımı ancak muhasebe bölümlerinde ilgili personelin onayı ile mümkündür. Muhasebe personeli de satış işlemi ile ilgili kayıt onayını yapmadan önce ilgili satış faturasını kontrol edeceğinden, satış bölümünden girişi yapılan verilerin kontrolü gerçekleştirilmiş olacaktır.

Haberleşme Araçları: Haberleşme araçları, verilerin toplanması ve bilgi üretim süreçlerinde kaydedilebilmesi için gerekli belgelerdir. Bu belgeler: sınıflandırma, hesaplama, saklama, canlandırma, çoğaltma, iletme işlemlerinin yapılması için gerekli kayıt ortamını oluşturur.¹¹² Muhasebe bilgilerinde belge esaslı üretildiğinde, haberleşme araçları aynı zamanda üretilen bilgilerin ispat araçlarını teşkil etmektedirler. Finansal işlemler haberleşme araçlarıyla zaman, nitelik, nicelik, yer, kişi gibi farklı yönlerden ortaya koyulmaktadır. Haberleşme araçları iki kısımda farklı açılardan ele alınabilir.¹¹³

Muhasebe Tekniğine Göre:

- İlk işlem belgeleri,
- Kayıt belgeleri,

Düzenlenmesi Zorunlu ya da İhtiyari olmasına göre:

- Düzenlenmesi zorunlu belge ve defterler,
- Düzenlenmesi ihtiyari belge ve defterler.

İlk işlem belgeleri finansal nitelikli işlemlere ilişkin verilerin tanımlandığı ve ilk kayıtların yapıldığı belgelerdir. Fatura, gider pusulası, ambar giriş fişi, çek, bono, dekont, sevk irsaliyesi, ilk madde malzeme istek fişi, işçi zaman ve çalışma kartları,

¹¹¹ POSTON R. ve GRABSKI S., s.272-273.

¹¹² SÜRMEİ F., Muhasebe Bilgi Sistemi, s.38.

¹¹³ SEVİM Ş., s.58.

ücret bordrosu vb. belgeler, ilk işlem belgelerine örnek gösterilebilir. Kayıt belgeleri finansal nitelikli işlemlerin ilk işlem belgelerine dayanarak bilgi üretimi için verilerin kaydedildiği belge ve defterlerdir. Kayıt belgelerine yevmiye defteri, büyük defter, envanter defteri, stok kartları örnek olarak verilebilir.¹¹⁴

MBS’nde verilerin toplanmasına, kaydedilmesine ve ilgililere iletilmesine imkân sağlayan ilk işlem ve kayıt belgelerinin içeriği, şekli ve yapıları bilgi işlem yöntemlerine göre farklılık gösterir.¹¹⁵

Tablolar ve Raporlar: Mali tablolar, “varlıklar ve kaynaklar ve bunlardaki değişiklikler ile işletmenin faaliyet sonuçları hakkında bilgiler veren, gelecekteki nakit akımlarını değerlendirmede bilgiler sağlayan ve bu bilgilerle ilgili olan yöneticilere, ortaklara, kredi verenlere, yatırımcılara ve diğer ilgililere karar almalarında yardımcı olacak bilgileri içeren muhasebe ilkelerine uygun olarak düzenlenen tablolar” olarak tanımlanabilir.¹¹⁶

İşletmelerde mali tablolar iç ve dış kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik olarak üretilmiş muhasebe bilgileridir. İşletme iç bilgi kullanıcıları olarak; işletme sahip ve ortakları, yöneticiler ve ilgili personel ile dış bilgi kullanıcıları olarak; işletme hisselerine yatırım yapan yatırımcılar, kredi kuruluşları, işletmeye ticari kredi sağlayan işletmeler, kamu kuruluşları ve diğer bilgi kullanıcıları için karar almada yararlı bilgiler sağlamak, gelecekteki nakit akımlarını değerlendirmede yararlı bilgiler sunmak, varlıklar, kaynaklar ve bunlardaki değişiklikler ile işletme faaliyeti sonuçları hakkında bilgi sağlamak amacıyla düzenlenirler. Bu amaca ulaşabilmek için, tabloların anlaşılabilir, ihtiyaca uygun, güvenilir, karşılaştırılabilir olması, zamanında düzenlenmesi gerekmektedir.¹¹⁷

Mali tablolar MBS’lerinde üretilen bilgi çeşitlerinde olup, bilgi kullanıcılarına işletmenin geçmiş, cari dönem ve gelecekteki mali durumu hakkında bilgiler vermektedir. Mali tablolarda yer alan bilgiler, bazı durumlarda kullanıcıları tarafından doğrudan kullanılabilen iken, bazen de mali tablolarda yer alan bilgilerin kullanıcıları yada bilgi üreticileri tarafından analiz ve yorumlanmasından

¹¹⁴ SEVİM Ş., s.59.

¹¹⁵ SÜRMEİ F., Muhasebe Bilgi Sistemi, s.40.

¹¹⁶ ATAMAN Ü., **Genel Muhasebe**, Türkmen Kitapevi, İstanbul, s.20, 1995.

¹¹⁷ DEMİR A., **Mali Tablolar ve Uygulaması**, Genişletilmiş 3.Baskı, İstanbul, s.5, 1997.

sonra kullanılabilir. MBS’de üretilen bilgi türleri arasında yer alan mali tablo ve mali rapor kavramları birbirinin yerine kullanılmakla birlikte, gerçekte farklı unsurları tanımlanmaktadır. Tablo daha çok tek bilgi seti için kullanılmakta veya belirli formatta üretilmiş bilgi iken, rapor kavramı ise birden fazla tabloda yer alan bilgilerin analiz ve yorumlanması veya mali tablo seti olarak kullanılmaktadır. Mali tablolar ya da raporlar işletme içi ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarına yönelik muhasebe bilgileridir. İşletme içi bilgi kullanıcılarına yönelik olarak hazırlanan mali tablo ve raporlar, biçimsel ve biçimsel olmayan muhasebe bilgilerinden oluştuğundan daha geniş kapsamlıdır. İşletme dışı bilgi kullanıcılarına yönelik üretilmiş muhasebe bilgisi olan mali tablo ve raporlar, biçimsel bilgileri içerdiğinde, işletme içi kullanıcılarınkine göre daha dar kapsamlı olup, hangi bilgilerin, hangi tablolara ve içerikte açıklanacağı önceden belirlenmiştir. Mali tablolar, bilanço, gelir tablosu, temel mali tablolar olmak üzere satışların maliyeti tablosu, fon akım tablosu, nakit akım tablosu, kâr dağıtım tablosu, öz sermaye değişim tablosu işletmelerde MBS’leri tarafından hazırlanan mali tablolarıdır.¹¹⁸

Raporlar, MBS’nde üretilen muhasebe bilgisi çeşitlerinden birisidir. Sistemin belirlenebilen maddi ürünleridir. Raporlarda, işletme içi ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarına yöneliktir. İç raporlar, yönetimin her düzeyine sunulan ve kontrol amacı taşıyan bütün raporları içerir. İç raporlar, biçimsel ve biçimsel olmayan muhasebe verilerinden üretildiğinden, oldukça geniş kapsamlıdır. Kontrol raporları olarak da ifade edilen iç raporlar genellikle yöneticilere, işletme faaliyetlerinin seyrini ve sonuçlarını görme ve planlanan hedeflerle karşılaştırma imkânı sağlar. Dolayısıyla yöneticilerin verecekleri kararlara temel olurlar. İç raporlar, ihtiyaçlara ve işletmenin koşullarına göre farklılıklar gösterir ve sayıları değişir. Bu tür raporlara; bütçeler, performans raporları, maliyet raporları, stok kontrol raporları, üretim raporları, satış raporları örnek gösterilebilir. Dış raporlar, işletmeyle ilgili üçüncü kişilere, işletmenin durumu ve çalışmalarından haberdar olmaları için sunulan raporlarıdır. Dış raporlar, biçimsel verileri kapsadığından, iç raporlara göre daha dar kapsamlıdır. Bu raporlar da iç raporlar gibi sunulacak

¹¹⁸ SEVİM Ş., s.60-61.

kişilere veya ilgili oldukları konulara göre değişir.¹¹⁹ İç raporlar yöneticilerin muhasebe bilgilerine verdiği öneme, işletmenin türüne ve büyüklüğüne, bilgi teknolojilerinin gelişmişlik düzeyine göre farklılık gösterebilir. Bütçeler, maliyet raporları, satış icmal tabloları, alacak ve borçlar yaşlandırma cetvelleri, üretim raporları, vb. raporlar iç raporlara örnek gösterilebilir. Raporlar sistemin çıktısını oluşturduğundan, doğruluğu ve güvenilirliği verilerin doğruluğu ve güvenilirliğine bağlıdır. MBS'nin diğer unsurları raporlar üzerinde etkilidir. Raporlar, MBS'nin bilgi dağıtım kanalları ile bilgi kullanıcısına iletirler.¹²⁰

Hesap Planı: MBS'de üretilen bilgilerin kaliteli olabilmesi için, finansal nitelikteki işlemlere ait verilerin doğru kaynaklardan, etkin ve düzenli bir şekilde toplanması ve kaydedilmesi gerekir. Verilerin muhasebe bilgisi üretim amaçlı sisteme kaydedilmesi aşamasında, işletmenin faaliyet konusuna, büyüklüğüne ve yönetimin muhasebe bilgilerinden yararlanma durumuna göre, çok sayıda hesap kullanılır. Finansal olaylarla ilgili verilerin, MBS'ne kaydedilmesi aşamasında, verilerin sistematik olarak aynı hesaplara kaydedilmelerini sağlamak bakımından, işletmeler kullanacakları hesapların önceden belirlenmesi, bütün hesapların listelenmesi ve planlanması gerekir. Bir işletmede kullanılacak hesapların muhasebenin temel kavramları, ilke ve standartları çerçevesinde bir şekilde ve gruplandırılmış olarak yer aldığı listeye hesap planı denir.¹²¹

MBS'de bilgi üretim unsurları arasında yer alan hesap planlarının, üretilen bilgilerin doğruluk, tutarlılık, ilgililik ve zamanlılık düzeylerini yani kalitelerini artırıcı nitelikte tasarlanmış ve işletmenin organizasyon yapısına uyarlanmış olması gerekmektedir.¹²² Etkin olamayan bir hesap planı, sistemin çıktısı olan muhasebe bilgilerinin doğruluğunu, tutarlılığını, ilgililiğini, güvenilirliğini ve zamanlılığını dolayısıyla bilginin kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir.

Muhasebe El Kitabı: Muhasebe el kitabı veya muhasebe uygulama kılavuzu olarak hazırlanacak bir kitapçık muhasebe sistemini yazılı hale getirmekte ve MBS'ni kurumsallaştırmaktadır. Yani sistem kişilere değil işletmeye mal olmaktadır.

¹¹⁹ SÜRMELİ F., Muhasebe Bilgi Sistemi, s.41-42.

¹²⁰ SEVİM Ş., s.62.

¹²¹ ACAR D., ve TETİK N., s.38.

¹²² SEVİLENGÜL O., **Genel Muhasebe**, Genişletilmiş 6.Baskı, Gazi Kitapevi, Ankara, s.57-58, 1997.

Muhasebe el kitabı işletmenin sahip olduğu bir bilgi birikimi değeridir. Sistemin açık ve anlaşılır olmasını sağlarken bilgilerin doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamada bir güvence oluşturmaktadır.¹²³

1.2.3.2. Kavramsal Unsurlar

MBS'nin kavramsal unsurları; "Muhasebe sisteminin kurulması, bilgilerin işlenmesi, raporlanması ve iletilmesi süreçlerinde fiziki olarak görülmeyen ancak önemli rolleri olan ve uygulamaları yönlendiren unsurları kavramsal unsurlar olarak tanımlayabiliriz. Bunlar; yasalar, ahlaki kurallar ve etik değerler, yöneticilerin yönergeleri, muhasebenin temel kavramları ve standartları" olarak sınıflandırılabilir.¹²⁴

Yasalar: MBS'nde üretilen bilgiler iç ve dış bilgi kullanıcıları tarafından kullanılmaktadır. Dış bilgi kullanıcıları; kamu kuruluşları, yatırımcılar, kredi verenler, sendikalar tarafından kullanılmaktadır. Bunlar aynı zamanda bir işletmenin çıkar birliği yaptığı paydaşlarıdır. Dış bilgi kullanıcılarının işletme üzerindeki hakları yasalarla güvence altına alınmıştır. Bu hakların birçoğu mali haklarla ilgili olduklarından, işletmelerle ilgili yasaların birçoğu MBS'de üretilen bilgileri ilgilendirmektedir. Sisteme bilgi üretim amaçlı girişi yapılacak verilerin yer aldığı belgeler, belgelerin içeriği ve düzenleme şekli, sistemin işleyiş kuralları, hesaplar, hesap planı, temel kavramlar, tek tip mali tablolar vb. konuların birçoğu yasalarla düzenlenmiştir. Devletin vergi alacağı Vergi Usul Kanunu (VUK), Gelir Vergisi Kanunu (GVK), Kurumlar Vergisi Kanunu (KVK), Katma Değer Vergisi Kanunu (KDV) ve bu yasaların mevzuatı ile düzenlenmiştir. İşletme ile ticari ortaklık yapan diğer işletmelerin hakları ile ilgili düzenlemeler Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunlarında düzenlenirken, yatırımcıların hakları ile ilgili düzenlemeler ise daha çok Sermaye Piyasası Kanunu (SPK) ile korunmaktadır. Bu düzenlemeler MBS'nin kurulmasını, işleyişini, üretilen bilgileri yakından etkilemekte ve devletin vergi

¹²³ SEVİM Ş., s.79-80.

¹²⁴ SEVİM A., s.80-81.

alacağını ve işletme üzerinde alacağı olan üçüncü kişilerin haklarını güvence altına alma amacını gütmektedir.¹²⁵

Ahlaki Kurallar ve Etik Değerler: Ahlak; “insanın doğuştan getirdiği veya sonradan kazandığı birtakım davranış biçimleri, huyları, tavırları, manevi düzeyini belirten tutum ve davranışları” olarak ifade edilmektedir.¹²⁶ Ahlaki kurallar; muhasebe işlemlerinin tamamında hata, hile ve yolsuzlukları ortadan kaldırmayı hedefleyen ve muhasebe işlerini yerine getiren muhasebe yönetici pozisyonundaki ve bölümde çalışan personelin uymayı bir vicdani gereklilik olarak gören normlardır. Ahlaki kuralların yasal yaptırımları olmakla birlikte, uyulmaması durumunda, iş kaybetme, itibar kaybetme, arkadaş çevresini kaybetme, küçük düşme vb. yaptırımların ön planda olduğu görülmektedir. MBS’nde üretilen bilgilerin doğru ve güvenilir olabilmesinin en önemli alt yapısını insan unsurunun ahlaki kurallara bağlı ve bu kuralları benimsemiş olması oluşturmaktadır. Ahlaki kuralları benimsemiş ve özümsemiş muhasebe personeli, ilkeli davranarak, doğru veri kaynaklarından topladığı verileri, muhasebe kavram, ilke ve standartları doğrultusunda doğru olarak sisteme girişini yaparak, bilgi üretim sürecinde de doğru kuralları uygulayarak, üretilen bilgilerin, doğru bilgiler olmasını sağlamış olacaktır. Burada sözü edilen ahlaki kurallar toplumun genelini ilgilendiren ahlaki kurallardan farklı olarak muhasebe mesleğinin yürütülmesinde önem taşıyan kuralları içermektedir. Bu bağlamda söz konusu kurallara meslek ahlakı denilmektedir. Muhasebe işlerinin yürütülmesinde meslek ahlakına uyulmaması durumunda sistemden doğru ve güvenilir bilgi üretilmeyecek, dolayısıyla üretilen bilgiler kalitesiz bilgiler olacaktır.¹²⁷ Ahlaki kurallara uyulmadan üretilen bilgi asimetrik bilgi olarak, özellikle işletme dışı bilgi kullanıcılarında işletme üzerindeki haklarını tam olarak alamamalarına ve yanlış kararlar almalarına neden olacaktır.

İşletmelerin ahlaki değerlere uyumu aynı zamanda şeffaflığı ve özellikle finansal bilgilerin tam ve doğru olarak bilgi kullanıcılarına ulaştırılmasını da içermektedir. Küreselleşme süreci ile birlikte ortaya çıkan uluslar arası entegrasyon süreci, ülkelerin muhasebe sistemlerinin uluslar arası geçerli muhasebe standartlarına

¹²⁵ SEVİM A., s.81.

¹²⁶ KOTAR E., “Muhasebe ve Denetim Mesleğinde Ahlakın Yeri ve Önemi”, **Türkiye 3. Muhasebe Denetimi Sempozyumu**, İSMMO Yayınları, Yayın No:20, İstanbul, s.65, 1998.

¹²⁷ SEVİM A., s.82.

uyumlaştırılmasını gerektirmekte ve bunun doğal sonucu olarak, MBS bilgi üretim süreçlerinde ahlaki değerlere uyum ve kamuyu aydınlatma sürecinde ortak standartlara gidilmesi zorunlu hale gelmektedir.¹²⁸

Yönetici Yönergeleri: Yöneticiler işletme içi bilgi kullanıcılarıdır. Yöneticilerin kullanımı amaçlı MBS’nde üretilen muhasebe bilgileri, biçimsel ve biçimsel olmayan verileri içerdiğinden, en geniş kapsamlı muhasebe bilgileridir.

Yöneticilerin yönergeleri genellikle, kendilerine sunulacak muhasebe bilgilerinin üretilmesinde sistemin işleyiş esaslarına yönelik kuralları içermektedir. Yönetim muhasebesinin ilke ve esasları bu yönergelerle sağlanır. MBS’de üretilen muhasebe bilgileri ile ilgili ilke ve esasların tamamının muhasebe el kitabında yer alması gerekir.¹²⁹

Muhasebe Temel Kavram, İlke ve Standartları: MBS, bilindiği gibi işletmenin mali durumunu ve faaliyet sonuçları ile ilgilenen kişi ve kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için muhasebe bilgisi üreten bir sistemdir. Çeşitli kişi ve kurumlar farklı amaçlar için muhasebe bilgilerine ihtiyaç duyarlar. Bu açıdan muhasebe bilgilerinin, ilgililerin farklı ihtiyaçlarını karşılayacak kaliteli bilgilerin, kullanıcılarına zamanında iletilmesi gerekir. Bunu sağlamak için, verilerin toplanması, bilgi üretim sürecine kaydedilmesi ve çıktı olarak alınan bilgilerin ilgililere sunulması sırasında, ilgililerin çıkarlarını dengeli şekilde göz önünde tutan, deneyim ve mantıktan doğan, yararlılıkları genellikle kabul edildikten sonra muhasebe ilkelerine dönüşen, çok sayıda ve değişik kurallar uygulanır. Söz konusu ilkelerin yaygın olarak ve benimsenerek uygulanmaları nedeniyle, bu ilkeler için “genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri” deyiimi kullanılmaktadır. İlkelerin kabul edilmesi ve geliştirilmesindeki amaç, MBS’ndeki muhasebe uygulamalarında farklılıkları azaltmak, işletme içi ve işletmeler arası mali tabloların, raporların elde edilmesine imkân sağlamaktır. Muhasebe uygulamalarında uyulacak ilkelerin

¹²⁸ MÜSLÜMOV A. ve ARAS G., “Türkiye’de Muhasebe ve Finansal Yönetim Uygulamalarında Etik Davranışları Etkileyen Faktörlerin Analizi”, http://www3.dogus.edu.tr/amuslumov/research/chapters/Etik_Muslumov_Aras_Turkce.pdf (24.12.2007).

¹²⁹ SEVİM Ş., s.82-83.

belirlenmesinde ve yeni durumlar ve gelişmeler için yeni ilkeler geliştirmede temel oluşturacak bazı kavramlara ihtiyaç vardır.¹³⁰

Genel kabul görmüş muhasebe ilkelerinin dayanağını oluşturan 26 Aralık 1992 tarihli Maliye Bakanlığı Tebliğinde tanımlanan “Muhasebenin Temel Kavramları”; sosyal sorumluluk, kişilik, parayla ölçülebilme, işletmenin sürekliliği, dönemsellik, tarafsızlık ve belgelendirme, tutarlılık, ihtiyatlılık, tam açıklama, önemlilik, maliyet esası ve özün önceliğidir.

Muhasebe ilkeleri, “muhasebe standartları yardımıyla uygulamaya konulur. Muhasebe standartları, gerek muhasebe işlemlerinde, gerekse finansal tabloların hazırlanmasında, işletmeler tarafından yapılan muhasebe uygulamalarındaki farklılıkları en aza indiren düzenlemeler” olarak tanımlanabilir.¹³¹

1.sıra nolu MSUGT’nde yer alan genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri Gelir Tablosu ve Bilanço ilkeleri olarak bölümlenmiştir.

Gelir tablosu ilkelerinin amaçlarını; “satışların, gelirlerin, satış maliyetlerinin, giderlerin, kâr ve zararlara ait hesapların ve belli dönemlere ait işletme faaliyeti sonuçlarının sınıflandırılmış ve gerçeğe uygun olarak gösterilmesini sağlamak” olarak açıklamak mümkündür.¹³² Gelir tablosu ilkeleri, işletmelerin gelir, gider ve nihai olarak işletmenin faaliyet dönemi ile ilgili kar-zarar bilgilerinin üretilmesinde etkilidir. Bu ilkeler, gelir tablosu ile ilgili olarak üretilecek muhasebe bilgilerinin sınırlarını belirlediği gibi, çok sayıda kullanıcıyı etkileyebilecek kar-zarar bilgilerinin doğru ve zamanlı yani kaliteli olarak üretilebilmesine imkân sağlamaktadır.

Bilanço ilkelerinin amacı; “sermaye koyan veya sonradan kendilerine ait kârı işletmede bırakan sahip ve hissedarlar ile alacaklıların işletmeye sağladığı kaynaklar ve bunlarla elde edilen varlıkların muhasebe kayıt, hesap ve tablolarında anlamlı bir şekilde tespit edilmesi ve gösterilmesi yoluyla, belirli bir tarihte işletmenin mali durumunun açıklıkla ve ilgililer için gerçeğe uygun olarak yansıtılması” olarak

¹³⁰ SEVİM A., “Kaydetme ve Raporlama İşlemleri”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.213, 2006.

¹³¹ ACAR D. ve TETİK N., s. 20.

¹³² GÜCENME Ü., **Envanter**, Marmara Kitapevi, Bursa, s.25, 2002.

açıklanabilir.¹³³ Bilanço ilkeleri, işletmenin varlık ve kaynakları ile ilgili muhasebe bilgilerinin kaliteli olarak üretilmesinde yardımcı olan ilkelere.

Muhasebe standartları, “finansal tablo kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu işletme sonuçlarını, doğru, gerçek durumu yansıtan, karşılaştırılabilir, tutarlı, güvenilir, dengeli ve anlaşılabilir olarak yansıtılması gereken ilke ve kurallar bütünüdür”.¹³⁴ MBS’lerinde bilgi üretme çalışmalarının yöntemini belirleyen düzenlemeler durumundaki standartlar muhasebe kuramının önemli kaynaklarından birini oluşturur. Muhasebe standartları, ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından yayınlanmaktadır.¹³⁵ Uluslararası ve ulusal muhasebe standartlarına ihtiyaç duyulmasının en önemli nedeni, işletme faaliyetlerine ilişkin finansal bilgileri özetleyen finansal raporların hazırlanmalarında, sunulmalarında ve kullanılmalarında güdülen amaçtır.¹³⁶ Muhasebe standartları finansal bilgilerin gerçeğe uygun ve şeffaf olarak üretimine imkân sağladığı gibi, muhasebe ve muhasebe mesleğine yeni boyutlar ve ufuklar getiren ve ülkemizin muhasebe uygulamalarının uluslararası kabulü açısından önemlidir.¹³⁷

1.2.4. Muhasebe Bilgi Sisteminin Alt Sistemleri

İşletmelerde MBS’leri, daha öncede belirtildiği gibi, işletme içi ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu bilgileri üretmektedir. Muhasebe bilgilerinin kullanıcıları ve son yıllardaki gelişmelerin MBS’ne etkileri de dikkate alınarak aşağıdaki biçimde bir sınıflandırma yapılabilir.¹³⁸

- Finansal Muhasebe Sistemi
- Maliyet-Yönetim Muhasebesi Sistemi

¹³³ GÜCENME Ü., **Mali Tablolar Analizi ve Enflasyon Muhasebesi**, Marmara Kitapevi, Bursa, s.29, 2003.

¹³⁴ BOSTANCI S., “Küreselleşen Muhasebede Standartlaşma ve Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu”, **Mali Çözüm Dergisi**, Yıl 12, Sayı 59, Nisan-Mayıs-Haziran, s.72, 2002.

¹³⁵ SEVİLENGÜL O., s.32.

¹³⁶ TÜRKER M., “Uluslararası Denetim Standartları’na Yakınsama ve Türkiye Denetim Standartlarının Oluşturulması”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Sayı 19, Temmuz, 89, 2006.

¹³⁷ CEMALCILAR Ö., “Muhasebenin Temel Kavramları ve Genel Kabul Görmüş Muhasebe İlkeleri”, içinde, **Genel Muhasebe**, SÜRMEİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.116, 2006.

¹³⁸ KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.52.

Bazı kaynaklarda MBS, Finansal Muhasebe Sistemi, Maliyet Muhasebesi Sistemi ve Yönetim Muhasebesi Sistemi olmak üzere üç alt sisteme ayrılmış olmakla birlikte, ikili alt sistem (Finansal Muhasebe Sistemi, Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Sistemi) yaklaşımındaki temel mantık, yönetim muhasebesi kavramının, öncelikle maliyet muhasebesinden fonksiyonel beklentilerdeki gelişme sonucu türetilmiş olmasına dayanmaktadır. Bu bakışta, muhasebe sistemi bir bilgi sistemi olarak dikkate alınmakta ve ana sistem yönetim muhasebesi amaçlı bilgi sistemi olarak belirlenirken maliyet muhasebesi bilgi sistemleri ile diğer karar destek sistemleri (üretim, pazarlama ve Ar-Ge bilgi sistemleri vb.) yönetim amaçlı MBS'nin alt sistemlerini oluşturmaktadır.¹³⁹

MBS, bütünleşik olarak çalışan alt sistemleri ile genel olarak, işletmeye şu avantajları sağlamaktadır. Alacakların yönetimiyle ilgili alt sistem ile işletmeler müşterilerinin hesap durumlarını anında ve doğru, tam bilgilerle izleme imkanına kavuştukları için, riskli borçlanma tuzağından kurtulma şansı elde etmektedirler. Diğer taraftan alacakların bilgisayar ortamında yapılması ile işletmenin ofis otomasyonuna esas olacak veri ve bilgilere sahip olma ortamı sağlanmaktadır. Yine, sipariş yönetimini üstlenen alt sistem, stok kararlarına ışık tutacak veri ve bilgileri sağlamaktadır. Bu sistem içerisinde yer alan stok alt sistemi ise, stok düzeyinin izlenerek zamanlı müdahalelerin yapılmasına ve daha etkili bir nakit yönetimine imkân sağlayarak, işletmeye önemli bir rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.¹⁴⁰

1.2.4.1. Finansal Muhasebe Sistemi

MBS, işletme içi ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu bilgileri, kaliteli olarak üretmek durumundadır. MBS'de üretilen bilginin konusu ve bu bilginin alıcısına göre bir ayırım yapıldığında, muhasebenin değişik iki türünün varlığı ortaya çıkmaktadır. Bilgi kullanıcılarına göre muhasebe bilgilerini; içe dönük ve dışa dönük muhasebe bilgileri olmak üzere iki kısımda inceleyebiliriz. İçe dönük muhasebe bilgileri; işletme ile ilgili finansal olaylarla ilgili bilgilerin tamamından

¹³⁹ ŞAKRAK M., **Maliyet Yönetimi Maliyet ve Yönetim Muhasebesinde Yeni Yaklaşımlar**, Yasa Yayınları, İstanbul, s.9, 1997.

¹⁴⁰ BENHSGHİR KAYA T., **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, s.75, 1996.

oluşur. İçe dönük muhasebe bilgileri, biçimsel ve biçimsel olmayan verilerden oluştuğu için, dışa dönük muhasebe bilgilerine göre daha geniş kapsamlıdır. Dışa dönük muhasebe; işletme dış paydaşlarını ve çevresini oluşturan devlet, alacaklılar, müşteriler, yatırımcılar vb. arasında oluşan finansal nitelikli olayları konu edinir. Dışa dönük muhasebe bilgileri finansal muhasebe üretir.¹⁴¹

Finansal muhasebe sistemi, ticaret, üretim ve hizmet işletme türlerinin tamamında kullanılan bir sistem olduğundan, maliyet-yönetim muhasebesi alt sistemine göre, kullanılan işletmeler açısından daha geniş kapsamlıdır. Bu alt sistemde üretilen bilgiler, faaliyet sonuçları üzerine yoğunlaşmakla birlikte, faaliyetlerin planlanması ve uygulama aşamalarına yönelik bilgiler üretmektedir. Faaliyet dönemi sonlarında hazırlanması gereken bilanço ve gelir tablosu gibi tablolar faaliyet sonuçlarını yansıtırken, proforma tablolar faaliyetlerin planlanması ile bilgiler üzerine yoğunlaşırken, alacak, stok vb. politikalarda uygulama noktasında gerekli olan bilgilerin üretimi üzerine yoğunlaşmaktadır.

Dış bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacı finansal muhasebe sistemi tarafından karşılanır. Finansal muhasebe tarafından üretilen bilgiler yalnızca işletme dışındaki bilgi kullanıcıları tarafından değil, işletme içi bilgi kullanıcıları tarafından da kullanılır. Finansal muhasebe tarafından üretilen bilgiler genellikle finansal nitelikli bilgilerdir. Bu bilgiler, bilanço ve gelir tablosu olarak ifade edilen temel finansal tablolar ve bu tabloların esas alınması ile hazırlanan fon akım tablosu, nakit akım tablosu, öz sermaye değişim tablosu gibi ek finansal tablolar aracılığıyla bilgi kullanıcılarına iletilir. İşletme dışı bilgi kullanıcıları ihtiyaç duyduğu bilginin büyük bir bölümünü biçimsel bilgiler olarak, temel finansal tablolar ve onların dipnotları veya eklerinden elde edebilirler. İşletme içi bilgi kullanıcıları ise temel finansal tabloların yanında diğer ek finansal tablolara da ihtiyaç duyarlar. Ek bilgiler olarak, beyannameler, ticari ortakların işletme ile alacak borç ilişkisini gösteren raporlar vb. örnek gösterilebilir.¹⁴²

Finansal muhasebe tarafından üretilen bilgiler, iç ve dış bilgi kullanıcılarına yönelik olduğundan geniş kapsamdadır. Bu nedenle finansal muhasebe tüm bilgi kullanıcılarının ihtiyacını kapsayacak kapsam ve nitelikte bilgi üretmelidir. Finansal

¹⁴¹ BİLGİNOĞLU F., **Muhasebe Organizasyonu**, İstanbul, s.34, 1998.

¹⁴² KARAKAYA M., **Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi**, s.53.

muhasabede, muhasebenin temel kavram, genel kabul görmüş ilkelerine ve standartlarına uygun biçimde muhasebe bilgilerinin üretilmesi halinde, bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları diğerinden farklı görülmez. İşletme dışı bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarının birbirinden farklı nitelikte olması bazı durumlarda muhasebenin temel kavram ve genel kabul görmüş ilkelerine uygun olmayan bilgilerin üretilmesini gerekli kılabilir. Örneğin işletme dışı bilgi kullanıcısı olan kamu kuruluşları muhasebe bilgilerinden; işletmeden alacağı verginin tespitine ilişkin bilgiler ve makro ekonomik politikaların belirlenmesi olmak üzere iki farklı amaç için faydalanırlar. Finansal muhasebe kamu kuruluşlarının işletmelerden alacağı vergiye ilişkin bilgileri üretirken vergi yasalarının öngördüğü sınırlar ve ölçüler içerisinde hareket etmek zorunda kalacaktır. Vergi muhasebesi olarak ifade edilen bu yaklaşım şekli vergi matrahını belirlemeye yönelik bir muhasebe uygulamasını yaygınlaştırmıştır. Bu durum ülkemizde finansal muhasebe bilgilerinden üretilen bilgileri sınırlandırmaktadır. Bir başka ifadeyle vergi yasalarının öngördüğü sınırlar ve ölçüler ile muhasebe temel kavram ve genel kabul görmüş ilkeleri arasında bir uyumsuzluk olduğunda vergi yasalarına öncelik tanınmıştır. Böylece finansal muhasebe daha çok kamunun alacağı verginin matrahını belirleyen bilgileri üreten bir muhasebe sistemi görünümüne girmiştir. Oysa finansal muhasebe kamu kuruluşlarının dışında, ortaklar, kredi verenler, yatırımcılar gibi çok çeşitli bilgi kullanıcılarına bilgi üretme sorumluluğunu taşımakta olduğundan, diğer dış bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarını da dikkate almak durumundadır.¹⁴³

1.2.4.2. Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Sistemi

Maliyet muhasebesi sistemi esas itibarıyla işletme içine dönük muhasebe olup, üretim faktörlerinin kullanılarak mal ve hizmet üretiminin yapıldığı işletmelerde, işletme içi fiziki mal ve hizmet hareketlerinin izlenmesi ve dönem itibarıyla üretim birimlerinin maliyetlerinin belirlenmesi söz konusudur. Yönetimin belirli karar durumları için, biçimsel ve biçimsel olmayan verileri kullanarak bilgi üretim faaliyetlerini içerdiğinden finansal muhasebeden daha geniş bir alana sahiptir.

¹⁴³ KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.55.

Emredici yasal kaidelere sahip olmaması, finansal muhasebeyle olan farkını oluşturur. Maliyet muhasebesi, ekonomiklik, rasyonellik ve amaca ulaşma gibi işletme sürecinin kontrolüne hizmet ettiğinden iç raporlamayla ilgilidir. Ancak sınai maliyetlerin bulunmaması ile finansal muhasebede finansal tabloların çıkarılması mümkün olacağından, dış raporlama içinde hizmet eder.¹⁴⁴

İşletme yönetiminin sürekli gelişen ve değişen çevre ortamında faaliyetlerini rasyonel bir biçimde gerçekleştirebilmesi için, muhasebe önemli bir yönetim aracıdır. Nitekim yoğun rekabet şartları altında faaliyet gösteren işletmelerde yöneticiler, ancak muhasebeden ve diğer bilgi sistemlerinden sağlanan bilgiler yardımıyla etkin bir yönetim gerçekleştirebilir. İşletme yönetimini esas alarak gerekli bilgilerin üretimini ve sunumunu sağlayan muhasebenin bu alt sistemine de yönetim muhasebesi denilmektedir.¹⁴⁵

Maliyet-Yönetim muhasebesi alt sistemi doğrudan işletme faaliyetleri ile ilgilidir. Sistemde bilgi üretimi, maliyet sistemleri aracılığı ve karar süreçleri aracılığı ile gerçekleştirilir. Finansal muhasebe sistemindeki, yasal sınırlamalar bu bilgi sisteminde söz konusu olmadığından, bu sistemde üretilen bilgiler MBS'lerinin bilgi üretebilme kapasitelerinin belirleyici niteliktedir. Maliyet-Yönetim muhasebesi sistemlerinde bilgi üretilirken, yöneticilerin beklentileri ön planda tutulur. Yöneticilerin verecekleri kararlar için ihtiyaç duyulan bilgiler üretildiğinden, maliyet-yönetim muhasebesi bilgileri stratejik bilgilerdir. Biçimsel ve biçimsel olmayan veriler kullanıldığından geniş kapsamlı bilgi üretilir.

Maliyet -Yönetim muhasebesi sistemi, bir işletmenin faaliyetlerine ilişkin bilgiler sağlar. Bu bilgiler finansal muhasebe sisteminden elde edilen verilerle birlikte bütçeler ve standart maliyet gibi gelecekle ilgili beklenti ve planları da içeren daha çok işletme içi bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarına yönelik bilgileri üretmektedir.¹⁴⁶

Maliyet-Yönetim muhasebesinde üretilen bilgiler, işletme faaliyetlerinin planlanmasına, uygulanmasına ve sonuçlarının değerlendirilmesine yöneliktir.

¹⁴⁴ KARCIOĞLU R., **Stratejik Maliyet Yönetimi Maliyet ve Yönetim Muhasebesinde Yeni Yaklaşımlar**, Aktif Yayınevi, Erzurum, s.14-15, 2000.

¹⁴⁵ KARAKAYA M., **Maliyet Muhasebesi**, Genişletilmiş 3.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, s.8, 2007.

¹⁴⁶ ACAR D. ve DALGAR H., s.31.

Örneğin, faaliyetlerin planlanması aşamasında; işletme faaliyetleri ile ilgili olarak hazırlanan bütçeler (satış, üretim, faaliyet vb.), maliyet-yönetim alt sisteminde faaliyetlerin planlanmasına yönelik üretilen bilgileri oluştururlar. Faaliyetlerin uygulanması aşamasında ise; maliyet sistemlerinin uygulanması örnek gösterilebilir iken, faaliyet sonuçlarının yansıtılmasında noktasında ise, satışların maliyeti tablosu gösterilebilir.

Bu sistemde üretilen bilgiler doğrudan kullanılabileceği gibi, işletme faaliyetleri ile ilgili karar süreçlerinde veri olarak ta kullanılabilmektedirler. Satışların maliyeti rakamı, sistemde hesaplanmış bir bilgidir. Bu bilgi, satışların maliyeti tablosundan elde edilirken, gelir tablosunda kârlılık bilgisinin üretilmesinde veri olarak kullanılacaktır. Aynı bilgi, maliyetlerle ilgili dönemler arası değişimlerin incelenmesinde ise doğrudan bilgi olarak kullanılabilecektir. Mamul karışım veya mamullerin üretilmesi veya kiralanması gibi kararların verilmesinde, sistemde üretilen satış maliyeti bilgisi veri olarak kullanılacaktır.

Bu sistemde üretilen bilgiler, MBS'nin işletme faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması yönünü yansıtır. Bu aşamada, işletme faaliyetleri ile ilgili verimlilik ve kârlılık planlamaları için gerekli olan bilgiler üretilir. Bu noktada maliyet kontrolünün sağlanmasına yönelik bilgi üretim çalışmaları önemlidir. İşletme faaliyetlerinin kârlılık başlangıç noktasını maliyet kontrolünün oluşturması, maliyet kontrolü ile ilgili üretilen bilgilerin önemini daha da artırmaktadır. MBS alt sistemi olarak maliyet-yönetim bilgi sisteminde üretilecek bilgilerin kaliteli olması, faaliyet kârlılıklarını ve verimliliklerini doğrudan etkileyecektir. Maliyet- Yönetim muhasebesi sistemi, üretim ve hizmet işletmelerinde kullanılıyor olmakla birlikte, özellikle maliyetlerin kontrol edilmesine yönelik yaklaşımlar, ticaret işletmeleri açısından da kullanılabilecektir.

Maliyet-Yönetim muhasebesi sistemi, yönetimin planlama ve kontrol faaliyetlerinde kullanacağı bilgileri üreten muhasebe alt bilgi sistemidir. Maliyet-Yönetim muhasebesi de verilerin toplanması, kaydedilmesi, bilgi üretim süreçlerinde bilgiye dönüştürülmesi ve üretilen bilgilerin yönetime iletilmesi gibi faaliyetleri içerir. Bir başka ifadeyle, maliyet-yönetim muhasebesi ham verilerin toplanması ile

başlayıp, sonuçta ihtiyaca uygun bilgilerin kaliteli olarak üretilip sunulmasına kadar işletme yöneticilerini hedef alan muhasebe faaliyetlerini içerir.¹⁴⁷

Maliyet-Yönetim muhasebesi sistemlerinde verilerin kaydedildiği belgeler için, tanımlanmış yasal sınırlamalar söz konusu değildir. Örneğin finansal muhasebede verilerin kaydedildiği önemli bir belge olan faturalar, yasa çerçevesinde tanımlanmış formatlarda hazırlanmak zorunda iken, maliyet-yönetim muhasebesinde kullanılan, hammadde istek fişleri veya işçi çalışma kartlarında yasal olarak tanımlanmış bir sınırlandırma söz konusu değildir. MBS'nin maliyet-yönetim muhasebesi bilgilerinin üretiminde kullandığı sistemler yada işletmenin organizasyon yapısına göre verilerin kaydedileceği belgeler, işletmelerin kendileri tarafından geliştirilebilecektir.

Yönetim muhasebesi sistemi, faaliyet sonuçlarının değerlendirilmesinde ve maliyet merkezi yöneticilerinin ve personelin performanslarının değerlendirilmesine ilişkin esasların belirlenmesi ve uygulanmasında önemli bir rol oynamaktadır.¹⁴⁸

Maliyet-Yönetim muhasebesi alt sisteminde üretilen bilgilerin kalite değerlerinin düşük olması, işletme faaliyetlerini olumsuz etkileyeceği gibi işletmeyi yasal açıdan da yaptırımlar uygulanması ile karşı karşıya bırakabilir. Şöyle ki, sistemde üretilen mamul maliyeti bilgisi, yanlış verilerden (Örneğin hammadde ile ilgili veriler faturaya dayandırılmamış veya faturadaki verilerden daha fazla ise) üretilmesi durumunda, sistemde hesaplanacak kâr rakamı olduğundan düşük çıkacak ve bu durumda işletme vergi yasaları açısından cezai yaptırımlarla karşı karşıya kalacaktır.

Yeni üretim ve pazar ortamları maliyet yönetim sistemlerinin bilgi üretim faaliyetlerinde yeni yaklaşımların geliştirilmesine neden olmuştur. Bu yaklaşımların önemli olanlarını aşağıdaki biçimde gruplandırmak mümkündür.¹⁴⁹

- Faaliyetler üzerine yoğunlaşma,

¹⁴⁷ BÜYÜKMİRZA K., **Yönetim Muhasebesi**, Genişletilmiş 2.Baskı, Ankara, s.15, 1985.

¹⁴⁸ KAYGUSUZ S.Y., “Yenilikçi Yönetim Muhasebesi Anlayışında Sorumluluk Muhasebesi Anlayışının Değerlendirilmesi”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Sayı 16, Eylül, s.62, 2005.

¹⁴⁹ KARAKAYA M., Maliyet Muhasebesi, s.709.

- Teknoloji maliyetlerinin mamullerle direkt olarak ilişkilendirilmesine yönelme,
- Mamul yaşam dönemi üzerinde yoğunlaşma,
- Yönetim raporları üzerinde yoğunlaşma.

1.2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi Döngüleri

MBS alt sistemleri kapsamında gerçekleştirilen işlemler bulunmaktadır. İşlem döngüsünde muhasebe işlemleri normal döngüsünde gerçekleştirilir. İşletme faaliyet döngülerinin tamamında ekonomik olayların kaydı muhasebe işlemleri kapsamında gerçekleştirilmektedir. Örneğin satış işlemini genellikle, yükleme, faturalama ve tahsilat işlemleri takip etmektedir.¹⁵⁰ Bu işlemlerin tümü bir amaca yönelik olarak (işletmeye gelir sağlama amacı) birbiriyle ilişkili olduğundan gelir döngüsü kapsamında yer almakta ve finansal nitelikli verileri kullanarak muhasebe bilgisi üretme amacıyla olduğundan MBS'nin içerisinde yer almaktadır.¹⁵¹

MBS'nde üretilen bilgiler, alt döngülerde üretilen bilgilerden oluşmaktadır. Döngülerde üretilen bilgiler, birbirleri ile iletişim ve etkileşim içerisindeyler. Döngülerdeki bilgi üretim süreçleri için ihtiyaç duyulan veriler, diğer döngülerden, MBS dışındaki diğer işletme bilgi sistemlerinden ve işletme dışı veri kaynaklarından sağlanmaktadır. Her döngüde üretilen bilginin kalite düzeyinin artırılmasına yönelik çalışmalar, nihai olarak MBS'de üretilen bilginin kalitesini artıracaktır.

MBS, sistemlerin genel yapısında olduğu gibi alt sistemlerden oluşmaktadır. MBS alt sistemleri verilerin işlenmesi için tasarlanmıştır. Bu alt sistemler aynı zamanda MBS döngüleri olarak adlandırılabilir.¹⁵² MBS döngüleri farklı sayı ve türde ele alınabilmektedir. Döngü sayısı açısından dört, beş ve altı çeşit döngüden bahsedilmektedir. MBS döngüleri; finansal döngü, gelir döngüsü, gider döngüsü ve üretim döngüsü şeklinde dört kısımda incelenebilir.¹⁵³ Romney M.B. ve diğerleri MBS döngülerini; gelir döngüsü, gider döngüsü, kayıt ve raporlama döngüsü, insan

¹⁵⁰ BOOCKHOLDT J.L., **Accounting Informtaion Systems Transaction Processing and Controls**, Fourth Edition, Irwin, s.610-611, 1996.

¹⁵¹ KARAGÜL A.A., s.76.

¹⁵² BIZMANUALZ ., **Accounting Procuders for Internal Control**, Bizmanualz Inc., s.5, 2004.

¹⁵³ BOOCKHOLDT J.L., s.611-613.

kaynakları döngüsü ve üretim döngüsü olmak üzere beş kısımda incelemiştir.¹⁵⁴ Bir başka kaynakta MBS döngüleri; gelir döngüsü, gider döngüsü, üretim döngüsü, insan kaynakları döngüsü ve bütçe döngüsü olarak beş kısımda sınıflandırılmıştır.¹⁵⁵ Kaynaklardaki döngü sayı farklıların sebebi, MBS döngülerinin işletme türlerine göre (Ticaret, hizmet ve üretim) farklılık göstermesinin yanı sıra, bazı döngülerin diğer bir döngü kapsamında ele alınmış olmasından kaynaklanmaktadır. Yukarıdaki sınıflandırmalarda dikkate alınarak bu çalışmada MBS döngülerini; finansal döngü, gelir döngüsü, gider döngüsü, üretim döngüsü, kayıt ve raporlama döngüsü ve insan kaynakları döngüsü olarak sınıflandırabiliriz.

1.2.5.1. Finansal Döngü

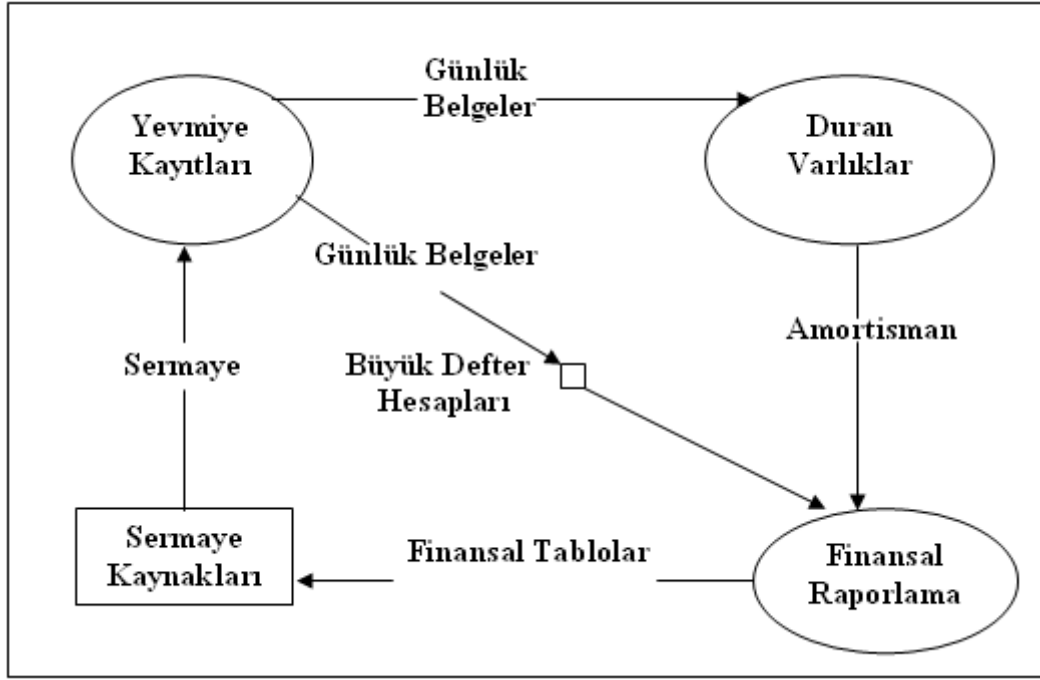
Finansal döngü, ortaklardan ve kredi verenlerden elde edilen kaynakları ve bu kaynakların kullanımı ile elde edilen varlıklarla ilgili işlemleri kapsamaktadır. Finansal döngü kapsamında, kaynak artışı ve bu kaynakların varlıkların yatırımında kullanımı gibi iki önemli ekonomik olayla ilgili işlemler kayıt altına alınmaktadır. Üçüncü bir işlem olarak (ekonomik bir olayla ilgili olmayan), sermaye kaynaklarının raporlanması işlemi gerçekleştirilir.¹⁵⁶

Şekil 10'da finansal döngü işlemleri gösterilmiştir. Finansal döngü işlemleri sermaye kaynakları ile başlar. Sermaye kaynakları öz ve yabancı kaynaklar olmak üzere ikiye ayrılır. Finansal döngü işlemleri kapsamında, işletme varlıklarının finanse edildiği kaynaklarla ilgili veriler toplanır, sisteme girişleri yapılarak yevmiye kayıtları ile ilgili bilgiler üretilir. Finansal döngü kapsamında, kaynakların finanse edildiği duran varlıklar ile ilgili bilgilerde üretilmiş olur. Finansal döngü kapsamında raporlama işlem çıktısı olarak üretilen bilgiler finansal tablolar şeklinde kullanıcılarına sunulmak üzere bilgi havuzlarında depolanır.

¹⁵⁴ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.3.

¹⁵⁵ BIZMANUALZ , s.5-7.

¹⁵⁶ BOOCKHOLDT J.L., s.611.



Şekil 10. Finansal Döngü

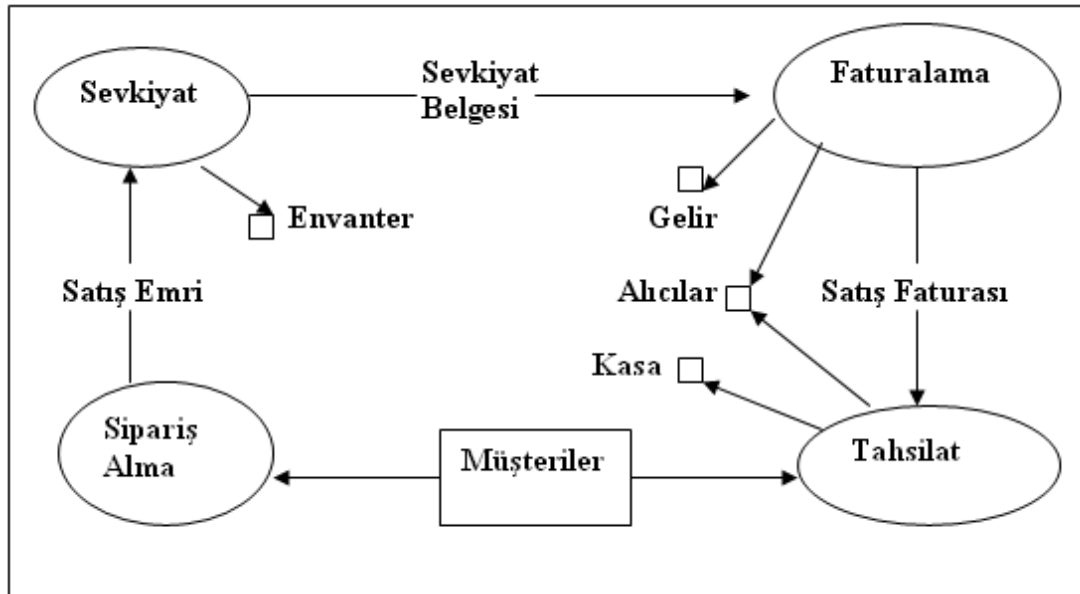
Kaynak: BOOCKHOLDT J.L., **Accounting Informtaion Systems Transaction Processing and Controls**, Fourth Edition, Irwin, s.843, 1996.

1.2.5.2. Gelir Döngüsü

Ticari işletmelerin ve kar amacı gütmeyen pek çok örgütün varlıklarını sürdürebilmeleri, faaliyetleri sonucunda elde ettikleri gelire bağlıdır. Gelir, mal ve/veya hizmet satışından ya da süreklilik arz eden işlemlerden elde edilen varlıkların brüt tutarıdır. İşletmelerin ekonomik faaliyetlerinin başında gelen gelir işlemleri; müşterilere malların/hizmetlerin satılması ve bunlardan yapılan tahsilata ilişkin işlemleri kapsar. İşletmelerin gerçekleştirdiği faaliyetlerin dönemler itibariyle ölçülmesi ve bunun sonucu olarak kar veya zararın doğru belirlenmesi açısından gelir işlemlerinin eksiksiz ve doğru şekilde izlenmesi önem taşır. Gelir işlemleri ticaret, üretim ve hizmet işletmelerinde benzer akışa sahip olmakla birlikte, bu süreçte satış, dağıtım ve tahsilata ilişkin uygulamalar farklı olabilmektedir. Satışlar peşin olabildiği gibi değişik şartlarda kredili de olabilmektedir. Günümüzde gittikçe artan ve çok çeşitlenen kredili satış işlemleri bazen çok uzun ve karmaşık bir süreci

izlemeyi de gerektirebilmektedir. Her nasıl olursa olsun gelir işlemlerinin muhasebe sistemi içinde izlenmesi, temelde iki alt sistemi gerektirir. Bunlar; satışlar ve tahsilattır.¹⁵⁷

Şekil 11’de gelir döngüsü işlemleri gösterilmiştir. Gelir işlemleri, müşteriden alınan siparişe başlar ve müşterinin mal veya hizmetin bedelini ödemesi ile tamamlanır. Mal siparişi alındıktan sonra, müşterinin ödeme şekli kredili olması durumunda müşteri ile ilgili kredi durumu incelenir. Müşteri ile ilgili inceleme sonrası, işletme içerisinde gerekli birimlere satış işleminin başlatılması ile ilgili talimatlar iletilir. Stok durumu incelendikten sonra siparişi karşılayabilecek düzeyde mal mevcudu olması durumunda, satış bölümünde satılacak malla ilgili olarak envanter (mal sayım) işlemi gerçekleştirilir. Malın alıcıya sevk işleminin gerçekleştirilmesi ile ilgili olarak ilgili belgeye dayanılarak faturalama işlemi gerçekleştirilir. Satış işleminin peşin olması durumunda, tahsilat işlemi hemen gerçekleştirilirken, kredili olması durumunda vade sonunda gerçekleştirilir.



Şekil 11. Gelir Döngüsü İşlemleri

Kaynak: BOOCKHOLDT J.L., **Accounting Informtaion Systems Transaction Processing and Controls**, Fourth Edition, Irwin, s.631, 1996.

¹⁵⁷ KAYA E., “Hasılat İşlemleri Alt Sistemi”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.113, 2006.

MBS, gelir döngüsü kapsamında, bilgi kullanıcılarının ihtiyaçlarına uygun olarak aşağıdaki bilgileri sağlar.¹⁵⁸

- Müşterilerin hesapları ve diğer durumları ile ilgili bilgi sağlar,
- Kredili satış tutarları ile ilgili olarak özel müşterilere sağlanabilecek avantajlar,
- Stok bilgileri,
- Kredili satışlarda vade bilgileri,
- Mal ve hizmetlerin satış fiyatları,
- Satış iade ve garanti politikaları,
- Mal dağıtım metotları ile ilgili bilgiler.

MBS gelir döngüsü işlemleri kapsamında, yukarıdaki bilgilerin dışında, stratejik ve performans değerlendirme ile ilgili olarak aşağıdaki bilgileri de sağlar.

- Müşterilerle ilgili gerekli olan bilgilerin zamanında sağlanması,
- Satış iade yüzdeleri,
- Müşteri memnuniyeti,
- Pazar payı ve satış trend analizi,
- Mal, müşteri ve satış bölge türlerinin kârlılık analizi,
- Reklam ve promosyon etkinliği,
- Satış personelinin performansı,
- Şüpheli alacak karşılıkları ve kredili satış politikası değerlemesi,
- Nakit stok düzeyi ve kısa vadeli borçlanma ihtiyacı.

Yukarıda belirtilen finansal ve faaliyet bilgilerine, gelir döngüsü faaliyetlerinin yönetimi ve değerlemesinde ihtiyaç duyulur. Örneğin siparişlerin verimlilik ve etkililik değerlemesinde, sadece satış düzeyine değil aynı zamanda siparişin süresi bilgisine de ihtiyaç vardır. Ek olarak dış kaynaklardan da (müşteri memnuniyeti vb.) bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Geleneksel olarak MBS,

¹⁵⁸ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.604-605.

performans araştırmalarında sadece finansal bilgi ihtiyaını karşıladığından, yöneticiler ihtiyaç duydukları diğer bilgileri MBS dışındaki iç ve dış kaynaklardan karşılamaktadırlar. Bu şekilde iç ve dış kaynaklardan bilgi elde edilmesi pahalı ve etkisiz olmaktadır. Günümüzde ise, veri tabanlı sistemlerin kullanımı ve MBS'nin buna uygun olarak yeniden düzenlenmesiyle birlikte, gelir döngüsü işlemleri kapsamında, faaliyet ve finansal bilgilerin her ikisi de toplanıp saklanabilir ve iç ve dış kaynaklardan elde edilen bilgiler bütünleştirilebilir.¹⁵⁹

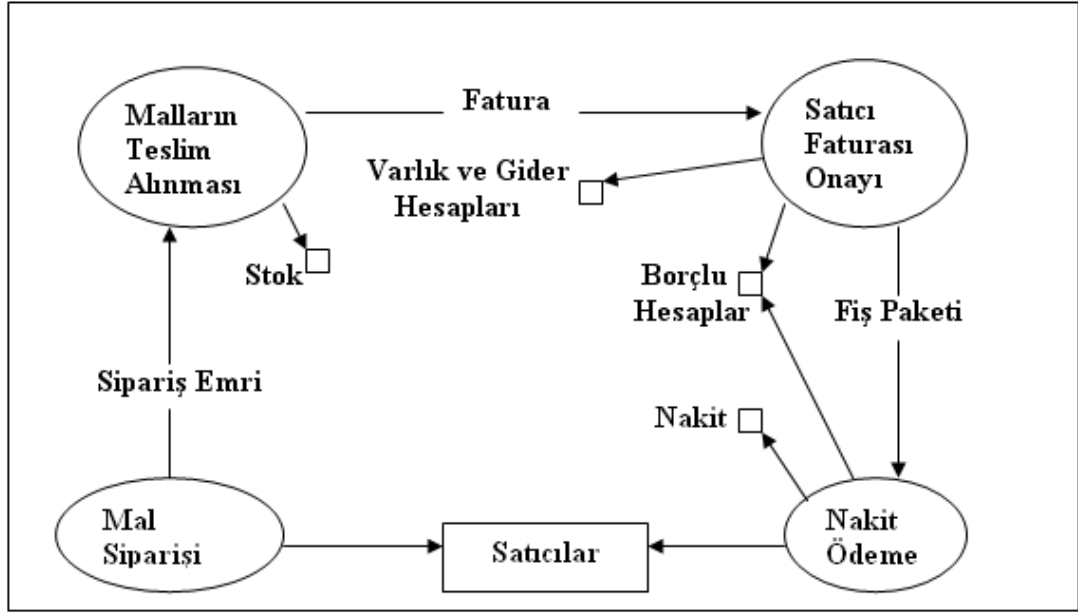
1.2.5.3. Gider Döngüsü

Gider döngüsü, bir işletmenin varlık ve hizmet ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yapmış olduğu işlemlerden oluşur. Mal ve hizmetlerin hizmet karşılığı satıcılardan edinimini kapsayan harcama sistemi; ihtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin sipariş edilmesi, siparişlerin kontrolü ve teslim alınması, depolanması, mal ve hizmetlere ilişkin faturaların doğruluğunun onaylanması, harcamaların doğru bir şekilde kaydedilmesi, borç hesaplarının izlenmesi, yapılan ödemelerin onaylanmış faturalarla ilgili olmasının sağlanması, nakit ödemelerin doğru olarak kaydedilmesi, edinilen mal ve hizmetlerle ilgili tüm belgelerin ve yönetsel raporların hazırlanması işlemlerini kapsar. Bu işlemler işletmelerde birbiri ardına gerçekleştirilen tekrarlayıcı işlemlerdir. Harcama döngüsü kapsamında; satın alma isteğinin hazırlanması, siparişin verilmesi, malların teslim alınması, satıcı faturalarının onayı, ödemelerin yapılması, alış iadeleri ve iskontoları, işlemlerin muhasebeleştirilmesi ve raporların ve diğer çıktıların hazırlanması işlemleri gerçekleştirilmektedir.¹⁶⁰

Şekil 12'de, gider döngüsünün işleyiş süreci gösterilmektedir. Gider döngüsü kapsamında, satıcılara mal sipariş işlemi ile başlayan mal alış sürecinde, malın teslim alınması, karşılığında mal alış işlemi ile ilgili belgelerin düzenlenmesi, ilgili birimlerin fatura ve ödeme bilgilerini onaylaması ve alış şartlarına göre ödeme işleminin satıcılara peşin yada kredili olarak ödenmesi işlemleri izlenmektedir.

¹⁵⁹ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.605.

¹⁶⁰ ERDOĞAN N., "Harcama İşlemleri Alt Sistemi", içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.133-136, 2006.



Şekil 12. Gider Döngüsü İşlemleri

Kaynak: BOOCKHOLDT J.L., **Accounting Informtaion Systems Transaction Processing and Controls**, Fourth Edition, Irwin, s.702, 1996.

MBS gider döngüsü kapsamında bilgi kullanıcılarına aşağıdaki bilgileri sağlar.¹⁶¹

- Yeni sipariş verme zaman ve miktarı,
- Sipariş verilecek uygun satıcının seçimi,
- Alış iskonto bilgileri,
- Borç ödemeleri için gerekli nakit düzeyi,

MBS yukarıdaki bilgilere ek olarak, stratejik ve performans değerlendirme ile ilgili olarak aşağıdaki bilgileri de kullanıcılarına sağlamaktadır.

- Satış bölümünün verimliliği ve etkililiği,
- Teslimat zamanı, kalite vb. kriterlerde satıcı performansının analizi,
- Alış iskonto yüzdeleri

Bu kararlar için finansal ve faaliyet verileri gereklidir. Örneğin satıcı performanslarının değerlendirilmesinde, yalnızca fiyat bilgileri değil aynı zamanda sipariş edilen malın zamanında teslimi ve malın kalitesi gibi kriterlerde dikkate

¹⁶¹ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.653.

alınmalıdır. Geleneksel olarak MBS, gider döngüsü kararları için finansal bilgi sağlarken diğer bilgi sistemleri de faaliyet bilgisi sağlamaktadır. Farklı bilgi sistemlerinden elde edilen bilgiler bir birleri ile tutarsız olabilirler. Bilgi sistemlerinin fazla olması maliyetleri artırırken, etkinliği azaltır. Gider döngüsü faaliyetleri ile ilgili kararların birçoğunda işletme dışı bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bilgi üretim modelinin ihtiyaçlara uygun şekilde düzenlemesiyle, gider döngüsü faaliyetleri için gerekli olan iç ve dış kaynaklardan toplanmış finansal ve faaliyet verilerinin bütünleştirilmesi de kolaylaştırılmış olacaktır. Modelle birlikte doğru ve tutarlı bilgi üretimi de gerçekleştirilmiş olacaktır.¹⁶²

1.2.5.4. Üretim Döngüsü

Üretim döngüsü, mamul tasarımı, üretim planlaması ve kontrolünden maliyet muhasebesine kadar uzanan süreçteki faaliyetleri kapsar. Mamul tasarımı kolektif bir faaliyettir ve farklı fonksiyonel alanlardan uzmanların bir arada çalışmasını gerektirebilir. Üretim planlaması ve kontrolü, müşteri talepleri, mevcut malzeme ve işçilik, kapasite kısıtları, dağıtım kısıtları ve stok kısıtları gibi birkaç uygun faktör ile üretim planlamasını içerir. Planlanmış üretim faaliyetleriyle insan ve makinelerin bütünlüğüyle hammadde süreci tamamlanır ve mamulün üretimi gerçekleştirilmiş olur. Maliyet muhasebesi sistemi üretim fonksiyonunun değerlendirilmesi, mamul maliyetinin hesaplanması ve dış raporlama amaçlı yatırım değerlemesi gibi yararlı bilgiler sağlar.¹⁶³

İşletmelerin MBS'leri üretim döngüsü işlemlerinde önemli rol oynamaktadır. Doğru ve zamanlı maliyet muhasebesi bilgileri aşağıdaki karların alınma sürecinde mükemmel bir girdi olarak kullanılabilir.¹⁶⁴

- Mamul karışım kararları,
- Mamul fiyatlaması kararları,
- Kaynak paylaşım ve planlaması kararları,

¹⁶² ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.653-659.

¹⁶³ DESKHMUKH A., **Digital Accounting: The Effects of the Internet and ERP on Accounting**, IRM Press, s.230, 2005.

¹⁶⁴ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.671-672.

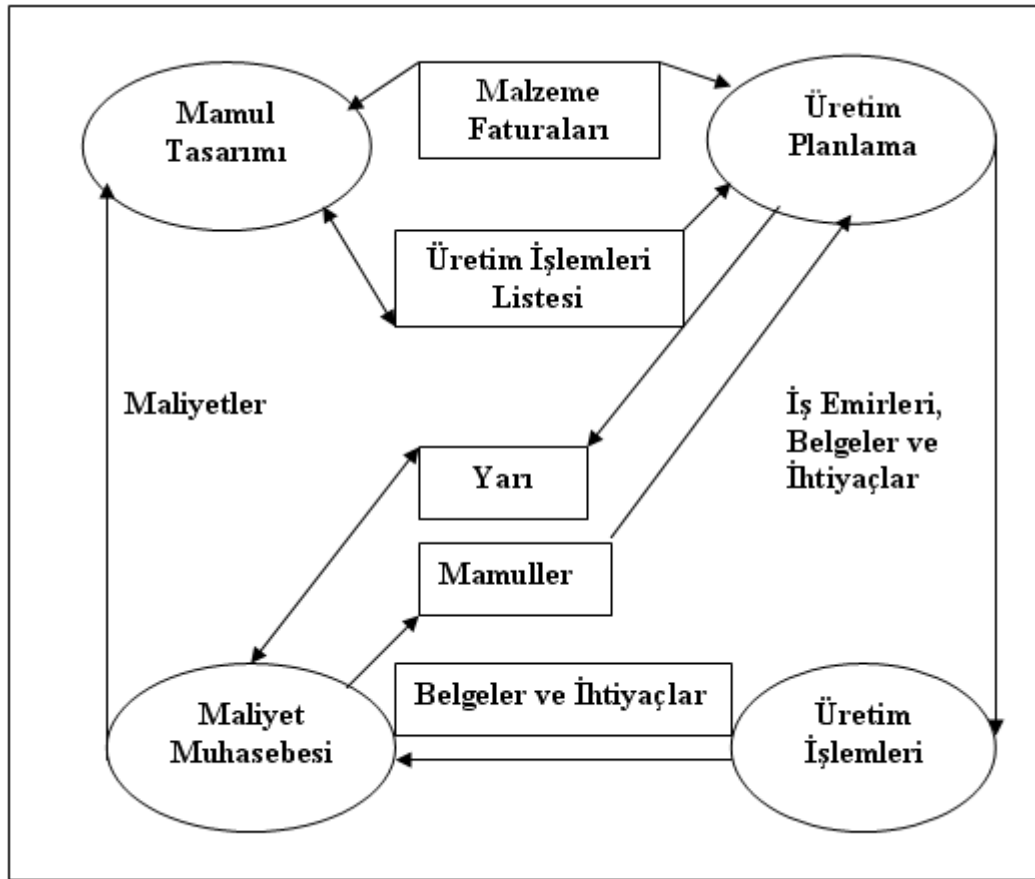
- Maliyet yönetimi (üretim maliyetlerinin planlaması ve kontrolü, performans değerlendirme).

Üretim döngüsünde, MBS üretimi tamamlanmış ve satışa hazır hale getirilmiş mamul veya hizmetle ilgili hammadde, işçilik ve genel üretim giderlerini kaydeder. Üretim döngüsünün işlemleri, işletmenin faaliyet türüne göre ticaret, üretim ve hizmet olmasına bağlı olarak farklılık gösterir.¹⁶⁵ İşletmelerin geneli dikkate alındığında, üretim döngüsü kapsamında gerçekleştirilen dört temel işlemden söz edilebilir. Bu işlemler; mamul tasarımı, üretim planlaması, üretim işlemleri ve maliyet muhasebesi. Bu işlemlerden maliyet muhasebesi çoğu kaynakta MBS'nin ayrı bir alt sistemi olarak ele alındığı için, MBS alt sistemleri içerisinde geniş bir şekilde incelenmiştir.

Şekil 13'te üretim döngüsü işlemleri gösterilmektedir. Şekilde görüldüğü gibi üretim döngüsünde kullanılan verilerin çoğu üretim, lojistik ve maliyet muhasebesi ile ilgili belgelere dayanmaktadır. Bu belgeler içerisinde yer alan veriler, mamul üretiminde kullanılan ilk madde ve malzeme, işçilik, genel üretim giderleri ve stok miktarlarına ilişkin verilerdir. Veriler, genel olarak; satış, satın alma, teslim alma, depolama, üretim planlama, tasarım mühendisliği ve üretim ile ilgili diğer tüm birimlerden sağlanır. Bununla birlikte üretim döngüsü, işletme faaliyetleri ile ilgili olarak MBS'nin diğer döngüleri ile de bilgi alış verişi içerisinde. Döngüler arasındaki veri iletişiminin yapısı, sektörden sektöre ve işletmeden işletmeye farklılık gösterir. Bu farklılığın nedeni, işletmelerin büyüklükleri, ürettikleri mamuller, üretim süreçleri, organizasyon yapıları, MBS yapısı, kullandıkları donanım, yazılım ve teknolojiler birbirinden farklı olabilmektedirler.¹⁶⁶

¹⁶⁵ BOOCKHOLDT J.L., s.766.

¹⁶⁶ SEVİM A., "Üretim İşlemleri Alt Sistemi", içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.155, 2006.



Şekil 13. Üretim Döngüsü İşlemleri

Kaynak: SEVİM A., “Üretim İşlemleri Alt Sistemi”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.155, 2006.

1.2.5.5. Kaydetme ve Raporlama Döngüsü

Kaydetme ve raporlama döngüsü; finansal döngü, gelir döngüsü, gider döngüsü, üretim döngüsü ve insan kaynakları döngüsü gibi döngülerde oluşan finansal ve finansal olmayan verileri, bilgiye dönüştürmektedir. Muhasebenin kaydetme ve raporlama fonksiyonları çerçevesinde, diğer döngülerde üretilen bilgiler, kaydetme ve raporlama döngüsünde veri olarak kullanılmakta ve MBS sürecinde yeni bilgiler üretilmektedir.

Kayıt ve raporlama döngüsünde, işletmenin finansal ve yönetsel raporlarının ve tablolarının hazırlanabilmesi için gerekli olan bilgiler üretilmektedir. Bu döngü için veri kaynakları ve girdilerin ne olduğu önemli bir konudur. Bu

nedenle muhasebe sürecinde en önemli belgeler ilk işlem belgeleri olarak bilinen muhasebe kayıt belgelerinden; faturalar, serbest meslek makbuzları, gider pusulaları, çek, bono, poliçe, ücret bordrosu, banka dekontları vb. ile muhasebe fişleridir. İlk işlem belgelerinden hareketle muhasebe fişlerine kayıtlar yapılmakta ve bu fişler daha sonra muhasebe defterine aktarılmaktadır.¹⁶⁷

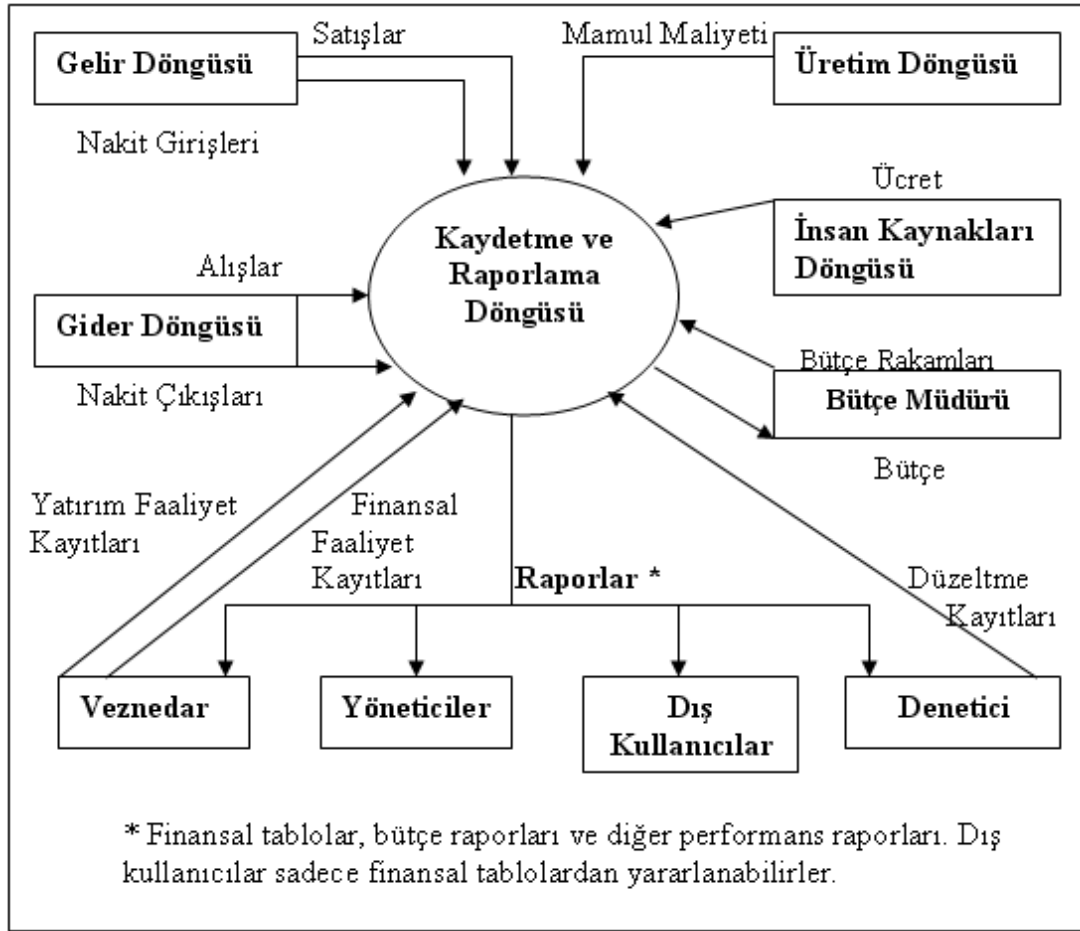
Kaydetme ve raporlama döngüsü, birbiri ile çok sıkı ilişki içerisinde olan kaydetme işlemi ve raporlama işlemi olmak üzere iki alt işlemten oluşmaktadır. Ancak bu iki işlem, MBS'nin bütünleşik bir sistem olması nedeniyle kaydetme ve raporlama döngüsü çatısı altında birleştirilmiştir. Kaydetme döngüsü, bilgi kullanıcıları için işletmenin bütününe yönelik olan işlemlerle ilgili günlük işletme faaliyetlerine ilişkin bir çok belge ve dokümana bağlı verilerin MBS'ne kaydedilmesine imkân sağlar. İşletmelerde günlük olarak işletme fonksiyonlarına ilişkin olarak birbirinden farklı binlerce işlem gerçekleşir. Bu kadar yoğun faaliyetleri, etkin bir şekilde yürütebilmek amacıyla, kaydetme süreci içerisinde benzer türdeki işlemler gruplara ayrılır. Bu işlem gruplarından her biri, bir birinden farklı türdeki finansal nitelikli işlemleri ele alarak işler. İşlemlere ilişkin veriler, kaydetme sisteminde ayrıntılı olarak ele alınır; defterlere ise daha özet bir şekilde kaydedilir.¹⁶⁸

Kaydetme ve raporlama döngüsü, işletmelerin MBS'lerinde önemli bir rol oynar. Muhasebenin temel fonksiyonlarından olan kaydetme ve raporlama fonksiyonları gereğince diğer döngülerdeki işlemler bu döngü kapsamında kayıt altına alınır. MBS'nde üretilen bilgilerin doğruluğunu ve güvenilirliğini büyük ölçüde etkileyebilecek bir döngüdür.

Şekil 14'de kaydetme ve raporlama döngüsünün diğer, MBS döngüleri ile olan ilişkisi gösterilmiştir. Şekle göre, kaydetme döngüsünde, diğer döngülerle ilgili verilerin kayıt işlemleri gerçekleştirilmektedir. Raporlama döngüsü kapsamında da, MBS'deki bilgilerin raporlama işlemleri, bu döngü kapsamında gerçekleştirilmektedir.

¹⁶⁷ ACAR D. ve ÖMÜRBEK V., s.69.

¹⁶⁸ SEVİM A., "Kaydetme ve Raporlama İşlemleri Alt Sistemi", s.202.



Şekil 14. Kaydetme ve Raporlama Döngüsünün Diğer Döngülerle İlişkisi

Kaynak: ROMNEY M.B., STEINBART P.J, CUSHING B.E., **Accounting Information Systems**, Seventh Edition, Addison-Wesley Publishing Co., s.741, 1997.

Kaydetme ve raporlama döngüsü verileri farklı kaynaklardan toplanır. Örneğin:¹⁶⁹

- Günlük kayıtlarla ilgili veriler diğer MBS döngülerinden sağlanır,
- Finansal ve yatırım faaliyetleri ile ilgili veriler veznedardan sağlanır,
- Bütçe rakamları bütçe bölümünden sağlanır,
- Düzeltme kayıtları ile ilgili veriler deneticilerden sağlanır.

¹⁶⁹ ROMNEY M.B., STEINBART P.J. ve CUSHING B.E., s.741.

Toplanan bu veriler, iç ve dış kullanıcılar için gerekli olan bilgilerin üretilmesinde kullanılır.

Kaydetme ve raporlama döngüsünün aşağıdaki özelliklerini;¹⁷⁰

- İşletmenin faaliyetleri ile ilgili finansal verileri doğru kaynaklardan temin etmek, doğru olarak, zamanın ve tam olarak kaydetmek,
- Finansal faaliyetlerle ilgili uygun hesaplar oluşturmak ve doğru kayıtlar yapmak,
- Muhasebe fişlerinde, yevmiye defterinde, büyük defterde ve mizanlarda borç-alacak eşitliğini sağlamak.
- Muhasebe bilgilerini doğru, tutarlı, ilgili ve zamanında uygun maliyet ile üretmek olarak açıklayabiliriz.

Raporlama döngüsü de bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları çerçevesinde finansal raporlama işlemi ve yönetim raporlama sistemi olmak üzere iki alt sistemden oluşur. Finansal raporlama sistemi; gelir tablosu, satışların maliyeti tablosu, bilanço, nakit akım tablosu, fon akım tablosu, kâr dağıtım tablosu, öz kaynaklar değişim tablosu ve yasal olarak hazırlanması gerekli diğer raporları (KDV, gelir vergisi, kurumlar vergisi beyannameleri vb.) üreten bir alt bilgi sistemidir. Finansal raporlama sisteminde üretilen bilgiler, biçimsel veriler kullanılarak üretilmekte olup, iç ve dış kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır. Bütünleşik bir kaydetme ve raporlama döngüsünün parçasını oluşturan finansal raporlama sistemine veri girişleri kaydetme döngüsünde gerçekleştirilmektedir. Kaydetme döngüsünde, sisteme girişi yapılan veriler, güncellenmek amacıyla hesaplara (büyük defterlere) aktarılır. Günlük işletme faaliyetlerinin dışında kalan; hisse senedi işlemleri, şirket birleşmeleri gibi sık rastlanmayan ve kaydetme döngüsünde yer almayan ve arızı nitelik taşıyan işlemlere ilişkin veriler, doğrudan (modüllere girilmeden) muhasebe fişleri aracılığıyla hesaplara işlenir. Finansal raporlama sistemi, finansal nitelikli kaynakların durumunu ve bu kaynaklarda meydana gelen değişimleri ölçer ve raporlar. Bilgilerin çoğu; bilanço, gelir tablosu, satışların maliyeti tablosu, fon akım tablosu, nakit akım tablosu, öz kaynaklar değişim tablosu, kâr dağıtım tablosu vb. geleneksel finansal tablolar, vergi beyannameleri, sosyal güvenlik bildirimleri ve diğer yasal bilgiler

¹⁷⁰ SEVİM A., „Kaydetme ve Raporlama İşlemleri Alt Sistemi”, a.g.e., s.204.

şeklinde raporlanır. Bu raporlardaki bilgiler, dış bilgi kullanıcılarına işletme hakkında bilgilenme, izleme, yatırım kararları ve işletme ile diğer işletmeler arasında karşılaştırmalar yapmak amacıyla işletmenin genel performansını inceleme imkânı sağlayan bilgilerdir. Yönetim raporlama sistemi, işletme yönetimine, bir başka deyişle iç bilgi kullanıcılarına yönelik karar alma süreci için gerekli olan sorumluluk raporları, bütçeler, sapma analizi ve özel amaçlı çeşitli raporlar üreten bir sistemdir. Yönetim raporlama sisteminde, işletmedeki finansal faaliyetlerle ilgili biçimsel ve biçimsel olmayan veriler kullanıldığından, en geniş kapsamlı muhasebe bilgileri üretilir. Bu bilgilere dış kullanıcıların ulaşması mümkün olmadığı gibi, iç kullanıcılar açısından da ulaşım sınırlandırılmıştır. Yönetim raporlama sistemi, bir işletmenin yönetilmesi için ihtiyaç duyulan muhasebe bilgilerini üretir. Yöneticiler; planlama ve kontrol faaliyetlerinin yanında birçok günlük işletme problemleri ile ivedi olarak ilgilenmek zorundadır. Yöneticilerin işletme faaliyetleri ile ilgili olarak farklı bilgilere ihtiyaç duyarlar. Yönetim raporlama sistemi tarafından üretilen tipik raporlar; bütçeler, sapma raporları, maliyet-hacim-kar analizleri, sorumluluk raporları vb.dir. Bu raporlar, geçmişe yönelik bilgileri içeren raporlardır. Yönetim raporlama sisteminde bilgiler genellikle MBS'nin alt sistemi olan maliyet-yönetim muhasebesi alt sistemi tarafından üretilmektedir. Bu tür raporlama, işletmenin hangi bilgiyi, hangi formatta, hangi periyotta ve nasıl sunacağını belirleme esnekliğine sahip olması nedeniyle, ihtiyari (isteğe bağlı) raporlama ya da iç raporlama olarak adlandırılmaktadır. Muhasebecileri de kapsayan sistem tasarımcıları, bu problemleri çözmek amacıyla ihtiyaç duyulan bilgi türünü ve yöneticilerin karşı karşıya kalabilecekleri problem türlerini anlamak ve bunlar için bilgi üretmek zorundadırlar. İhtiyari raporlama, finansal raporlama sisteminden farklı olarak, muhasebe ilkeleri, standartları, yasal mevzuat ve düzenlemelerden uzak olarak, yönetim beklentileri ön planda tutularak hazırlanır. Bunun aksine yönetim raporlama sistemi; yönetim karar modelleri, yönetim ilkeleri, yöneticilerin işletme içerisindeki işlevi ve düzeyi, desteklenen karar türü, problem çözme derecesi ve insan davranışı gibi örgütsel ve kurumsal uygulamalar tarafından şekillendirilir. Yönetim raporlama sisteminde üretilen bilgiler, uygulama yazılımları tarafından standardize edilecek türde değildir. Bu sistemlerde üretilen bilgiler, ilişkisel bir veri tabanında yer alan bilgilerden karar

destek sistemleri aracılığıyla bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları çerçevesinde yapılacak sorgulamalar neticesinde elde edilebilmektedir.¹⁷¹

1.2.5.6. İnsan Kaynakları Döngüsü

İnsan kaynakları döngüsü, personelle ilgili verilerin girildiği ve ödeme ile personele ilişkin bilgilerin üretimlerinin gerçekleştirildiği işlemlere ait bordro ve personel modüllerini içeren MBS döngüsüdür. Sistem; personele ödenmesi gereken ücretlerle ilgili gerekli bordro raporlarının ve yönetiminin personele ilişkin istediği performans vb. raporların zamanında ve doğru olarak sağlanması amaçlarına yönelik olarak bilgi üretir. İnsan kaynakları döngüsü, ücretlerden kesilen vergiler (Stopaj) ile diğer indirimlere ilişkin bilgileri, işletme dışı (Örneğin Vergi Dairesi, Sosyal Sigortalar Kurumu vb.) ve işletme içi gerekli olan diğer bilgileri de üretir. Bu döngüde üretilen bilgiler, iç ve dış kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır. Etkin bir sistemin oluşturulabilmesi için iyi bir işçi işveren ilişkisinin kurulması ön şarttır.¹⁷²

1.2.6. Muhasebe Bilgi Sistemi Kuruluşu ve Geliştirme İlkeleri

İşletmelerde bilgi sistemlerinin kuruluşu ile ilgili plan hazırlanırken, sistemin tamamının bir anda kurulup uygulanması düşünülemez. Sistemin kuruluş çalışmaları adım adım gerçekleştirilecektir. İnsan makine bütünleşmesinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi gerekir. Bilgi sisteminin kurulup, uygulamaların başlamasında, bu yenilikleri benimseyip direnç gösterme eğilimi gibi olumsuzlukların yaşanmaması için, insanın bu konudaki eğitimi de çok önemlidir. Sistemin kuruluşunda görev alanların, ortaya çıkabilecek bu ve benzeri olumsuzluklara karşı gerekli önlemleri alabilmeleri gerekmektedir. Bilgi sistemlerinin kuruluş çalışmaları için farklı çalışmalar yapılmaktadır. En uygun sıralama şu şekilde olabilir,¹⁷³

- Bilgi sisteminin amacının ana çizgileriyle belirlenmesi,

¹⁷¹ SEVİM A., “Kaydetme ve Raporlama İşlemleri Alt Sistemi”, s.203-204.

¹⁷² BANAR K., “İnsan Kaynakları ve Maddi Duran Varlık İşlemleri Alt Sistemleri”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMEİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.183, 2006.

¹⁷³ GÜMÜŞTEKİN G.E., “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”,g s.139.

- Mevcut sistemdeki problemlerin tanımlanması,
- Sistemin alt sistemlere bölünmesi ve incelenmesi.

Bilgi sistemlerinden kaliteli bilgi üretebilmenin ilk adımı, sistemin başarılı bir şekilde kurulumunun gerçekleştirilebilmesidir. Bilgi sistemlerinin kuruluş aşamasında, bilgi sistemi unsurları ile organizasyon yapısının uyumlaştırılması, sistemin verimli çalışması açısından önemlidir. Organizasyon yapısına uygun olmayan bir sistemin işletmeye kurulması, gereksiz yere maliyet artışlarına, bilgi üretim çalışmalarına istenilen hedeflere ulaşamaması nedeniyle, yönetici ve personellerde motivasyon kaybına, işletme açısından da rekabette güç ve zaman kaybına neden olacaktır. Bilgi üretim faaliyetlerinde istenilen hedeflere ulaşılabilmesi için, sistemin kalitesinden çok sistemin organizasyon yapısına uyum çalışmalarına önem verilmelidir. Mevcut sistem, istenilen ölçeklerde bilgi üretimine imkân sağlıyorsa, sadece yenileme amaçlı başka bir sistemle değiştirilmemelidir.

Bilgi sistemleri ve özellikle MBS’de üretilen bilgiler işletmeler için hayati önem taşımaktadır. Bilgi sistemlerinin istenilen bilgi kalite düzeylerinin elde edilmesinde yetersiz kalması, bir çok işletme faaliyetini olumsuz etkilemekte ve işletme yöneticilerini de memnun edememektedir. Bilgi kalitesinde istenilen hedeflere ulaşabilmek için ilk ve önemli ayak, bilgi sistemi ile organizasyon yapısının uyumlaştırılmasıdır. Bu konuda işletmelerle ilgili bir çok yaşanmış örneklerle karşılaşmamız mümkün olabilmektedir. Uluslar arası ölçekli bir işletme, Türkiye’de faaliyette bulunan bir işletmenin hisselerinin bir kısmını satın alarak ortak olur. Anlaşma gereği, Türkiye’deki işletme organizasyon yapısından, kullandığı bilgi sistemlerine kadar bütünü ile yenileyerek uluslar arası ölçekli işletmeye uyumlaştırmak zorundadır. Bu yenileme kapsamında, işletmede kullanılan KKP’yi yenilemek durumunda kalan bu işletme, KKP’nin satın alınması ve işletmeye kurulumu için oldukça büyük maliyetlere katlanmak durumunda kalmıştır. Sistemin yenilenme çalışmaları ile birlikte, işletme yöneticileri dünyada kullanılan en iyi sistemlerden birisini işletmeye adapte etmeleri nedeniyle bilgi sistemlerinden daha kaliteli bilgi elde edebileceklerine düşünmekteydiler. Ancak, sistemin yenilenmesi üzerinden bir yıl geçmesine rağmen, işletme personeli halen sistemin kullanımı ile ilgili büyük problemler yaşamakta olduğundan, işletmedeki bilgi üretim faaliyetleri sekteye uğrayarak, işletmede bir çok olumsuzluklar yaşanmaktadır. Bir

başka işletme ise, işletmede bilgi üretimi için kullandığı KKP'nı yenileme ihtiyacı hissetmiş ve yenileme çalışmaları için Türkiye'den bir yazılım şirketi ile anlaşmıştır. Sistemin yeniden kurulumu için yazılım şirketinin elemanlarının yanına, işletmedeki her bilgi sisteminden bir personel verilerek yazılım ekibi oluşturmuşlar ve gerektiğinden bu yazılım ekibine bilgi sistemi yöneticileri de katkılarını sağlayarak işletmedeki bilgi sistemi yenilenmiştir. Bilgi sistemi yöneticileri ve özellikle MBS yöneticisi sistemin yenilenmesi ile birlikte, daha kaliteli bilgi ürettiklerini ifade etmektedirler.¹⁷⁴

MBS'ni geliştirme iki boyutta ele alınabilir. Bunlardan birincisi yeni bir sistem tasarımı ve uygulaması, ikincisi mevcut sistemin yetersiz kalması sonucunda geliştirilmesidir. Yeni sistem tasarımı ve uygulanması işletmelerin kuruluşu ile gündeme gelmektedir. Mevcut sistemin geliştirilmesi ise, günümüzde bütün işletmeler için gündemde olan sorun alanıdır. MBS'nin geliştirilmesi için girişilen çabalar ile bu çalışmalarda uyulması gereken ilkeler sisteminin kurulmasında ve etkin olarak işleminde büyük önem taşır. MBS geliştirme çabaları işletmenin genel olarak muhasebe sisteminin veya bir alt sisteminin kurulması, mevcut sistemin değiştirilmesi ve geliştirilmesi için sistemin tasarımından amaçlandığı gibi kullanılmasına kadar yapılacak bütün işlemleri girişilecek bütün çabaları kapsar. Sistem geliştirme çalışmaları kurulması veya geliştirilmesi istenen her sistem için benzerlik gösterir.¹⁷⁵

MBS'nin yapısı ve muhasebe bilgisi üretim süreçlerinin tanımlanması, sistemin kendisini oluşturan unsurların neler olduğunu ve unsurların sistem yapısındaki görev tanımlamalarını gösteren açıklamalara ait yönergeler ile sağlanır. Bütün bunların beklenildiği gibi meydana getirilmesi, diğer bir ifadeyle, sistemin yapısının ve çalışma düzeninin sağlanması ancak sistemin tasarımı sırasında uyulacak bir takım kurallar ile mümkündür. Sistemin ilkeleri, bilgi üretim faaliyetlerinin yerine getirilebilmesi için uygun yapının oluşturulmasında en önemli etkidir. Nitekim ekonomik ve etkin bir MBS geliştirme ilkeleri, kesin yasalar değil, ancak uzun deneyimler sonucu geliştirilen ve sistem tasarımında yol gösterici birer

¹⁷⁴ Bu örnekler, çalışmanın uygulama kısmındaki anket çalışmaları esnasında, muhasebe yöneticileri ile yüz yüze yapılan anket çalışmaları sırasında, yöneticilerin kendi şirketlerinden anlattıkları gerçek örnekler olup, şirketlerin isimleri saklı tutulmuştur.

¹⁷⁵ SEVİM Ş., s.117.

rehber niteliğindedir.¹⁷⁶ MBS'nin işletme organizasyon yapılarına uyumlaştırılmasında göz önünde bulundurulması gerekli ve sistemin başarısını etkileyebilecek olan belli başlı MBS geliştirme ilkeleri şu şekilde sıralayabiliriz.¹⁷⁷

Fayda-Maliyet İlkesi: Yeni bir sistemin kurulmasında, sistemin yenilenmesinde yada güncelleştirilmesinde fayda-maliyet ilkesi dikkate alınmak durumundadır. Bilginin üretim maliyeti, bilginin kullanımından elde edilecek faydayı aşmaması gerekir. MBS, bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu muhasebe bilgilerini uygun maliyetle üretebilecek düzeyde tasarlanmış ve sisteme uyumlaştırılabilir şekilde geliştirilmiş olmalıdır.

Raporlama İlkesi: MBS, muhasebe bilgisi kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılayacak ve kararlarını etkileyecek bilgileri üretir. Bu nedenle sistem etkili bilgi akışını sağlayacak anlaşılabilir dilde düzenlenmiş raporların hazırlanmasını sağlamalıdır. MBS, finansal faaliyetlerle ilgili verileri bilgiye dönüştürür. Sistemde üretilen bilgilerin karar aracı olması ya da alınan kararları tümüyle değiştirecek nitelikte olması geri bildirim sistemine, rapor sisteminin varlığına bağlıdır.

İnsan Faktörü İlkesi: Bili kullanıcılarının, karmaşık olaylar karşısında etkin ve başarılı karar alması, kullanılabilir bilgilerin kalitesine bağlıdır. Bunun yanında kişinin yeterliliği bu bilgilerden faydalanma derecesini sınırlar. Sistemin insanlar tarafından uygulanacak oluşu, düzenlenen sistemin onu kullanacak kişilerin kişilikleri ile bağdaşmasını, sistemi kullanacak personelin, sistemi anlayıp uygulayabilecek düzeyde olmasını zorunlu kılar.

Organizasyon İlkesi: MBS, özellikle sınırları belirlenmiş, yetki ve sorumluluk alanları belirlenmiş organizasyon yapısı içinde etkili olur. Sistem organizasyonun ihtiyaç duyduğu bilgiyi üreterek, kullanıcılarına akışını sağlamalıdır. MBS'nin organizasyonla uyumu, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini artıracaktır.

Güvenilirlik İlkesi: Muhasebe bilgisi kullanıcılarının, MBS'nde üretilmiş bilgileri sisteme güvenerek kullanmaları sağlamalıdır. Bu güven belki zamanla

¹⁷⁶ SÜRMEİ F., s.57-61.

¹⁷⁷ SEVGİNER A.S. ve HACIRÜSTEMOĞLU R., s.24-25.

oluşabilecektir ancak, sistemin yeterliliğine ve organizasyona uyumuna inanan bilgi kullanıcıları, sistemden elde edilecek bilgi ürününü de güvenle kullanırlar.

Bağımlılık ve Esneklik İlkesi: MBS işletmenin gelişmesine ve devamlılığına bağlı olarak, işletme dinamiğinin devamını sağlayacak ve geliştirecek bilgileri üretmelidir. MBS, işletme içinde bütünleşik işletme bilgi sistemleri arasında uyum ve ilişkiyi sağlayacak esnek bilgileri üretebilmelidir.

Bilgi Üretme İlkesi: MBS, anlaşılabilir, doğru, tutarlı, ilgili verileri toplayıp, bilgi üretim sürecinde kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayabilecek kalitede üreterek, zamanında kullanıcılarına sunmalı ya da daha sonra kullanılmak üzere bilgi havuzlarında depolamalıdır.

1.2.7. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Üretimi

MBS, işletmedeki finansal verileri kullanarak, iç ve dış kullanıcılara sunulmak üzere, muhasebe bilgisi üreten bir işletme bilgi sistemidir. Sistemde bilgi üretimi için ihtiyaç duyulan veriler, iç ve dış veri kaynaklarından toplanır. MBS'nin yararlılığı, üretebildiği bilgilerin kalite düzeyleri ile ilgilidir. Sistemin ürettiği muhasebe bilgilerinin kaliteli olması, işletme faaliyetlerinin verimlilik ve kârlılıklarını da artıracaktır. Ayrıca, muhasebe bilgileri, işletmelerin yasal olarak yerine getirmeleri gereken yükümlülüklerin bir çoğunda karşılanmasını sağlamış olacaktır.

Günümüz işletmeleri rekabet ortamlarındaki faaliyetlerinde amaçlarına ulaşabilmek için, bilgi sistemlerinde kaliteli bilgi üretmek ve üretilen bilgileri kullanıcılarına zamanında iletmek durumundadırlar. Çünkü küresel ekonomide bilgi, işgücü ve sermayeden sonra üçüncü bir girdi unsuru olarak kabul edilmekte ve işletmeler için bir güç kaynağı oluşturmaktadır. İşte bu noktada ürünü bilgi olan MBS'lerine büyük sorumluluk düşmekte ve ondan, ekonominin en önemli girdisi olan bilgiyi istenen kalitede üretilip, kullanıcı ihtiyaçlarına göre sunulması beklenmektedir.¹⁷⁸

¹⁷⁸ ERGUN Ü., “Muhasebe Mesleğinde Toplam Kalite Yönetiminin Gerekliliği”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, Cilt 1, Sayı 1, Haziran, s.28, 1999.

MBS, işletmelerin kuruluştan tasfiyelerine kadar geçen faaliyet süreçlerinde temel bilgi kaynaklarından¹⁷⁹ MBS, işletme içi ve dışı bilgi kullanıcıları için önemli bir bilgi üretme sistemidir. Muhasebenin bilgi üretmesindeki en önemli amaçların başında, işletmedeki finansal ve finansal olmayan faaliyetlerin anlaşılabilmesi gerekmektedir. Muhasebe bir işletmenin lisanı gibidir. Muhasebe bilgisi ekonomik değeri olan ve birbirinden farklı amaçlar için kullanıcısı bulunan ekonomik sistemi ve kullanıcıların davranışlarını etkileyen çok değişik süreç ve unsurların bir araya gelerek oluşturduğu sistemdir.¹⁸⁰

Belirsiz ekonomik şartlarda, işletmeleri diğerlerinden üstün kılan temel fark, bilgi üretebilme kapasiteleridir.¹⁸¹ İşletmelerin MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgisi işletmelerde planlama ve değerlendirme yapılmasında, faaliyet dinamiklerinin ve finansal durumların tanımlanmasında kullanıldığından¹⁸² MBS üretim sürecinde üretilen bilgiler işletmeler için stratejik öneme sahiptir. Bu anlamda, işletmeleri rekabette diğerlerinden öne geçirecek unsurlar arasında muhasebe bilgisi üretebilme kapasiteleri dolayısıyla MBS'nin önemi büyüktür.

1.2.7.1. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Üretim Süreci

MBS'de bilgi üretme süreci işletmenin varlıklarını ve kaynaklarını etkileyen ve parayla ifade edilebilen ekonomik olay ve işlemlere ait verilerin toplanarak, bilgi üretim sürecine kaydedilmesi ile başlar, bilgi üretim sürecinde verilerin bilgiye dönüştürülmesi faaliyetleri ile devam eder ve sonuçta çıktı olarak bilginin (muhasebe bilgileri, raporlar, tablolar, beyannameler vb.) elde edilmesi ile son bulur.¹⁸³

¹⁷⁹ HATUNOĞLU Z., "Muhasebe Eğitiminde Bilgi Teknolojisi Kullanımının Sunum Kalitesine Olan Etkilerinin Tesbitine İlişkin Bir Araştırma", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 30, Nisan, s.190, 2006.

¹⁸⁰ KISAKÜREK M.M, ve PEKCAN A., "Muhasebenin Ürettiği Bilgiye Farklı Açılardan Bakışlar", **Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 6, Sayı 2, s.107-108, 2005.

¹⁸¹ BEVEREN V.J., "A Model of Knowledge Acquisition that Refocuses Knowledge Management", **Journal of Knowledge Management**, Volume 4, Number 2, s.145, 2002.

¹⁸² ANTHONY R.S., REESE J.S., ve HERTENSTEIN J.H., **Accounting Text and Cases**, Irwin, 1994'den aktaran, KAPLAN D., KRISHMAN R., PADMAN R. ve PETERS J., a.g.m., s.72.

¹⁸³ KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.43.

MBS'lerinde muhasebe bilgisi üretim sürecinde; bilgi kaynakları, bilgi üreticileri, bilgi müşterileri ve bilgi yöneticileri olmak üzere dört önemli unsur söz konusudur.¹⁸⁴

Bilgi Kaynakları: Bilgi üretimi için verileri belirleyen ve toplayan personel bilginin kaynaklarını oluşturur. Muhasebe bölümlerinde genellikle ön muhasebe kısımlarında, muhasebe bilgisi üretiminde veri teşkil edecek, ticari belgelerin toplanması ve düzenlenmesi işlemi, bilgi kaynakları unsurları tarafından yerine getirilir.

Bilgi Üreticileri: Bilgi üretimi için alt yapı sistemlerini kuran, geliştiren ve sistemlerin uygulamasını gerçekleştiren personel, bilgi üreticileri kapsamında değerlendirilebilir. MBS'nin kuran ve bilgi üretim sürecini işleten personel, bilgi üreticileridir.

Bilgi Müşterileri: Bilgi sistemleri tarafından üretilmiş bilgiyi kullanan, bilgi kullanıcılarıdır. Bilgi kullanıcıları işletme içi ve işletme dışı olmak üzere ikiye ayrılır. İşletme içi bilgi kullanıcıları; işletme sahip ve ortakları, yöneticiler ve muhasebe bilgileri ile ilgilenen personel bilgi müşterilerini oluşturur.

Bilgi Yöneticileri: Bilgi üretim sürecinden sorumlu olan yöneticilerdir. MBS veya muhasebe bölümü yöneticileridir.

MBS bilgi üretim sürecinde, verilerin toplanması, kayıt, sınıflandırma, hesaplama, özetleme, saklama, canlandırma, çoğaltma ve iletim işlemleri gerçekleştirilir.

Verilerin Toplanması: Bilgi üretim sürecinde hammadde verilerdir. Veriler, işletme faaliyetleri ile ilgili olarak düzenlenen ticari işletme belgelerinden elde edilir. İşletme ile ilgili olan faaliyetlerin MBS'de bilgi üretiminde veri olarak kullanılabilmesi için, muhasebenin tarafsızlık ve belgelendirme kavramı esasınca, belgelendirilmiş olması gerekmektedir.

Veri toplama aşamasında yapılacak çalışma; finansal olaylarla ilgili gözlemi yapılacak olayların özellikleri, yeri vb. konuları kapsamalıdır. Yani toplanacak

¹⁸⁴ WANG R.Y., "A Product Perspective on Total Data Quality Management", **Communications of The ACM**, Volume 41, Number 2, s.60, 1998.

verinin hangi konuya ait olduğu ne zaman toplanacağı ve hangi kaynak ve belgelerden elde edileceği belirlenmelidir.¹⁸⁵

MBS bilgi üretim sürecinde kaynak belgeler üzerindeki veriler, bilgi sistemine girilmeden önce geçerliliği ve doğruluğu açısından denetlenmeli ve bilgi üretimi için gerekli bir veri olduğu belirlendikten sonra sisteme girişi yapılmalıdır. Üretilen bilginin güvenilir olabilmesi için öncelikle veri kaynaklarının güvenilir olması gerekmektedir. Veri kaynaklarının güvenilirliği dışında, kaynak belgeler üzerindeki verilerin son derece düzenli, anlaşılabilir ve en önemlisi doğru olması gerekir. Verilerin doğru olarak elde edilmesini artırma yöntemlerinden bazıları şöyle sıralanabilir.¹⁸⁶

- Ticari belgeler üzerindeki veriler kodlanarak, düzenli bir biçimde kaydetmelidir,
- Kaynak belgeler üzerinde farklı veri birimlerini kaydederken birbirinden ayrı alanlar ya da renkler kullanılarak, verilerin bir birlerinden kolaylıkla ayırt edilebilmeleri sağlanmalıdır,
- Kaynak belgelerin yapısı, bu belgeleri düzenleyen kişilerin, verileri düzenli ve anlamlı bir biçimde işleyebilecekleri biçimde olmalıdır,
- Veriler bilgi üretim sürecine kaydedilirken, veri giriş kontrolleri gerçekleştirilmeli, veriyi sisteme giren kişi ile kontrol eden kişinin farklı kişiler olmasına dikkat edilmelidir.

Kaydetme: Kaydetme sürecinde, bir önceki aşamada toplanan veriler, bilgiye dönüştürülmek üzere belgelendirilerek MBS’nde kullanılan KKP’na veya paket programda, ilgili muhasebe fişlerine girişleri yapılır. Sisteme muhasebe fişleri ile girişi yapılarak muhasebe kayıt ortamlarına (yevmiye defteri) aktarılan veriler, aynı zamanda, büyük defteri stok kartları gibi kayıt ortamlarına geçirilmesi işlemleridir. Veriler fatura, banka dekontları, hammadde istek fişi, işçi çalışma kartları, ücret bordroları, çek, bono, perakende satış fişleri, üretim raporları, gider pusulası, serbest meslek makbuzu, mahkeme kararları gibi çeşitli şekillerdeki belgelerle sisteme dahil

¹⁸⁵ ÖRTEN R., **Muhasebe Organizasyonu**, Cilt 1, Ankara, 1987’den aktaran KARAKAYA M., Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, s.28.

¹⁸⁶ ÜLGEN H., **İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No 225, 2.Baskı, İstanbul, s.25, 1990.

edilir. Verilerin bilgi sistemine dahil edilmeleri için kullanılan belgeler ile bu belgelere dayanarak yapılan kayıtlar için kullanılan kayıt ortamları (muhasabe fişleri, defterler, formlar, belgeler vb.) bilgi üretim yöntemlerine göre farklılık gösterir.¹⁸⁷ Geçmişte, elle kağıt yada bilgisayara işleme şeklinde incelenen bilgi işleme yöntemleri, tamamen bilgisayar yazılımları veya paket programları aracılığıyla sisteme dahil edilmektedir. Verilerin sisteme kaydedilmesinde, paket programı içerisinde yer alan muhasabe fişleri (Tahsil, Tediye ve Mahsup fişi) kullanılmaktadır.

Sınıflandırma: Sınıflandırma, veri veya bilgilerin belirli gruplara, konulara ve çeşitli özelliklere göre, muhasabe kavram, ilke ve standartlarda tanımlandığı şekliyle düzenlenmesidir. Örneğin işletmenin sahip olduğu değerlerini varlıklar olarak, varlıklarını karşıladığı değerleri kaynakları olarak gruplandırabilir. Varlıkların; dönen varlıklar, duran varlıklar, dönen varlıkların; hazır değerler, menkul kıymetler, ticari alacaklar gibi gruplara veya bölümlere ayrılması veya üretim maliyetlerinin; direkt ilk madde malzeme, direkt işçilik, ve genel üretim giderleri, stokların; hammadde, malzeme, yarı mamul, mamul, buzdolabı, televizyon gibi ayrıntılı bir şekilde konulara ve özelliklere göre bölümlendirilmesi bir sınıflandırmadır.¹⁸⁸ Sınıflandırma aşaması, MBS’de üretilen muhasabe bilgilerinin kaliteli olarak üretilebilmesi açısından önemli bir aşamadır. Toplanan verilerin, muhasabe ilke, kavram ve standartlarına göre sınıflandırılmasında, personelin muhasabe bilgisi diğer bir ifadeyle muhasabe bilgilerini üretebilme yeteneği ön plana çıkmaktadır.

Sınıflandırma genellikle kodlama adı verilen kısaltma yöntemi ile yapılır. Veri sınıflamada kullanılan kodlama tekniklerinde bazıları hem doğal hem de yapay bir sistem içerirler. Doğal kodlama sisteminde standartlaştırılmış doğal bir düzenleme sırası izlenir. Örneğin, bir muhasabe sisteminde hesaplar önce bilançoda sonra da gelir tablosunda bulundukları sıra ile kodlanır. Yapay kodlama sisteminde ise doğal olanın dışında herhangi bir düzen izlenebilir. Yapay kodların bir çok türü vardır, ancak genellikle sayısal, alfabetik ya da sayı ve harflerin karışımından oluşan alfa sayısal kodlama kullanılır.¹⁸⁹

¹⁸⁷ SÜRMELİ F, “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, içinde, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, SÜRMELİ F.(Edit.), TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, s.61, 2006.

¹⁸⁸ SÜRMELİ F, “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, s.62.

¹⁸⁹ ÜLGİN H., s.27.

Hesaplama: Hesaplama veri veya bilgilere aritmetik işlemlerin veya üretilmek istenen bilginin, raporun, tablonun özelliğine göre matematiksel, istatistiksel modellerin veya değişik analiz tekniklerinin uygulanması işlemidir. MBS’de üretilcek bilgilerin önemli bir kısmı matematiksel hesaplamalara dayanır. MBS’nde bilgi üretim aşamalarının en önemlisi olan hesaplama, çok değişik şekillerde görülür. Çalışanlara ödenecek ücretlerin ve kesintilerin hesaplanması, mamul maliyetlerinin bulunması, fiili maliyetlerin bütçelenmiş veya standart maliyetlerle karşılaştırılıp sapmaların bulunması, satışların, maliyetlerin, proforma ve faaliyet dönemi sonlarına hazırlanan tablolar, bilanço ve gelir tablosu değerlerinin analizleri, mizanın çıkarılması, amortisman tutarının bulunması, dönem sonunda envanter işlemlerine bağlı olarak dönem kârının veya zararının bulunması gibi işlemler hesaplama birer örnektirler.¹⁹⁰

Özetleme: İşletme bilgi sistemlerinde faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla sürekli olarak bilgi üretilir. Üretilen bilgiler işletmenin yararına olabilecek kaliteli bilgiler olması gerekir ancak bilgi sistemlerinde kalitesiz bilgi üretimi de söz konusu olabilmektedir. Kaliteli bilgilerin ayırt edilebilmesi için, üretilen bilgiler arasında yada bilgi üretiminde kullanılacak veriler arasında gerektiğinde ayırıştırma yapılmalıdır.

İşletmelerde bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılmak üzere kaynaklarından toplanan verilerin tamamına gerek duyulabilir ve bu durumda tüm veriler toplanarak bilgi üretim sürecinde kullanılabilir. Örneğin belirli bir zaman aralığındaki toplam satışları, işletmenin sahip olduğu aktiflerin değerini ve işçilik giderlerini belirlemek amacıyla ilgili verilerin tümünü kullanmak gerekebilir. Ancak bilgilerin kaliteli olabilmesi için verilerin çoğu kez özetlenmiş olarak, ayrıntıdan, gereksiz ve ilgisiz arınmış olması gerekir. Özetleme verilerin ana noktaları üzerinde durarak yoğunlaştırılması ve kullanıcı için yararlı biçime dönüştürülmesidir. Verilerin özetlenmesi işleminde, veriler belirli kodlarla yada önceden tanımlanmış şekil ve şartlarda özetlenmelidir.¹⁹¹

Saklama: Verilerin saklanması, depolanması ve korunması, bilgi üretim sürecinin aşamalarından olup, bu aşama verilerin gereğinde kullanılmak üzere bilgi

¹⁹⁰ SÜRMEİ F, “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, s.62.

¹⁹¹ ÜLGEN H., s.29-30.

üretiminde kullanılmak üzere, uygun biçimde kayıt ortamlarında korunması olarak tanımlanabilir.¹⁹²

Verilerin toplanması, kaydedilmesi ve hesaplara konu edilmesi, bu verilerin ilgili kişilerce, bilgi üretim amaçlı kullanılması aynı zamanda olmayabilir. Bu nedenle verilerin gerektiğinde tekrar kullanılmak üzere ve aynı zamanda yasal nedenle saklanması gerekir. Hatta bazı verilerin, işletme faaliyetleri sürdürdüğü müddetçe saklanması gerekir. Örneğin işçi puantaj kartlarının ücret hesaplanması için aybaşından ay sonuna kadar biriktirilerek saklanması, bir sipariş üretimine ilişkin verilerin ve bunlara ait çeşitli belgelerin, fişlerin, formların, söz konusu siparişin üretimi tamamlanıncaya kadar biriktirilmesi bir saklama işlemidir. Aynı şekilde, şirketin ana sözleşmesi ise, şirketin faaliyetlerini sürdürdüğü sürece saklanması gereken bir belgedir ki, bu belgede yer alan bilgiler, zaman zaman MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinde veri olarak kullanılacaktır.¹⁹³ Toplanan ve kaydedilen veriler, kağıt dokümanlar, dosyalar, cd vb. bilgisayar bilgi depolama araçlarında saklanmaktadır.

Tekrar Kullanma: Tekrar kullanma, saklama işlemi ile biriktirilmiş veri veya bilgilerin; sonuçlara gitmek, alınacak kararlarda temel oluşturmak, bir dönemde yapılanları görmek, fiyat verebilmek, sipariş yapabilmek vb. işletmedeki finansal faaliyetlerde, tekrar kullanmak amacıyla hazır duruma getirilmesi işlemidir. Örneğin ay sonlarında ödenecek ücretlerin bulunması ve bunların o dönemdeki üretime veya faaliyetlere dağıtılması için, aybaşından ayın son gününe kadar dosyalanmış, biriktirilmiş bulunan işçi çalışma veya puantaj kartlarından yararlanma veya mizanların çıkarılması için yardımcı defterlere, hesaplara yapılmış kayıtların kullanılması biriktirilmiş olan veri veya bilgilerden ve bunlara ait belgelerden yararlanılması birer tekrar kullanma (canlandırma) işlemidir.¹⁹⁴

Çoğaltma: Bilgi üretim sisteminde üretilen bilgilerin birden fazla bilgi kullanıcılarına, sunulması gerektiği durumlarda, kullanıcı sayısına göre bilgilerin çoğaltılması işlemidir. Çoğaltma işleminde bilgilerin bazen aynısı kopyalanırken, bazen de kullanıcının isteği doğrultusunda aynı bilgi farklı formatlarda

¹⁹² ÜLGEN H., s.30.

¹⁹³ SÜRMEİ F, “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, s.63.

¹⁹⁴ SÜRMEİ F, “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, s.63.

düzenlenebilir. Örneğin işletmenin yıl sonu ödeyeceği vergi bilgileri ilgili devlet kurumlarına beyannamede belirtilen şekilde bildirilirken, işletme içi bilgi kullanıcılarına farklı bir rapor şeklinde sunulabilir. Maliyet merkezlerinde, üretim için ambarlardan çekilen hammaddeler için, birden fazla belge düzenlenip, bu belgelerden biri ambarda kalırken diğeri üretim merkezine ve muhasebe bölümüne ayrı ayrı gönderilebilir.

İletme: MBS’de üretilen muhasebe bilgileri, kullanılacak ihtiyaçlarını karşılayabilecek kalitede üretildikten sonra, bilgi kullanıcılarına, zamanında iletilmelidir. Bilgi iletim işlemi, bilgi üretim sürecinde üretilen bilgilerin kullanıcılarına bildirilmesi sürecidir.¹⁹⁵ Verilerin, bilgi üretim sürecinde bir aşamadan diğeri bir aşamaya geçişleri, bilgi kullanıcılarının yararlanmasına (doğru, anlaşılabilir, kullanılabilir ve zamanlı olarak) uygun bir şekli alıncaya kadar devam eder. Bu nedenle bir işlemin veya bölümün çıktısı olan bilgi, diğeri bir işlemin veya bölümün girdisi olur. İşletmelerde etkin bir bilgi akışı, etkin ve iyi düzenlenmiş bir iletişim sisteminin varlığı ile mümkün olabilir.¹⁹⁶

1.2.7.2. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı

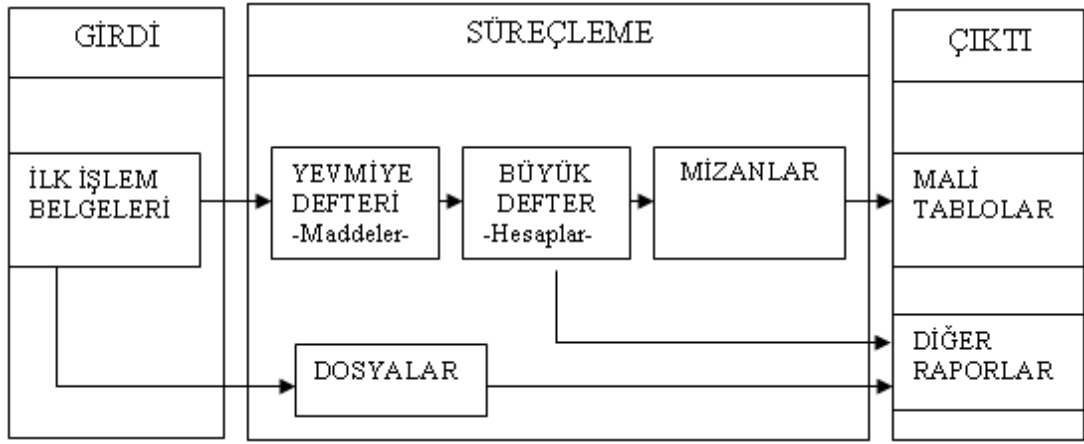
MBS’nde veri veya bilgiler her sistemde olduğu gibi “Girdi-Süreçleme-Çıktı” akışını izler. Bu akışa uygun olarak veriler veya bilgiler önce sisteme belgelerle dahil edilir ve daha sonra bir kayıt ortamı içinde bilgi işlem faaliyetleri ile çıktılara dönüştürülerek ilgili yerlere rapor şeklinde iletilir.¹⁹⁷

Şekil 15’de görüldüğü gibi, bilgi akışının girdi aşamasında, işletmenin ticari faaliyetlerine ilişkin bilgilerle ilgili ticari belgeler ve muhasebe fişleriyle, finansal muhasebe alt sistemi aracılığıyla sisteme dahil edilir. Süreçleme aşamasında, belgelerdeki bilgiler, muhasebe süreci içerisinde yevmiye kayıtları, büyük defter kayıtları ve mizanlar düzenlenir. Çıktı aşamasında ise temel ve ek mali tablolarla, diğeri raporlar hazırlanarak bilgi kullanıcılarına sunulur.

¹⁹⁵ ÜLGEN H., s.31.

¹⁹⁶ SÜRMEİ F., “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, s.64.

¹⁹⁷ SÜRMEİ F., s.33.



Şekil 15. Muhasebe Bilgi Akışı

Kaynak: SÜRMELİ F., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No 115, Eskişehir, s.33, 1996.

1.2.7.3. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Kaynakları

İşletmeler bilgiyi elde üretirken, iç ve dış kaynaklardan elde ettikleri verileri kullanmaktadırlar. İç kaynaklardan veri elde edilmesi, işletmenin ticari faaliyetleri ile ilgili olarak kullandığı belgelerden somut olarak elde edilebileceği gibi, personelde mevcut olan örtülü bilgilerden de elde edilebilir. İç kaynaktan bilgi elde edilmesi, işletme yapısından uygulanan personel politikasına kadar birçok örgütsel faktöre bağlıdır. Elde edilen verilerin işletme amaçları doğrultusunda bilgi üretiminde kullanılması büyük önem taşımaktadır.¹⁹⁸ İşletme alt sistemlerinden olan MBS’nde de benzer kaynaklardan söz edilebilir.

MBS genel yapısı içerisinde bilgi üretim sürecinde kullanılacak veri veya bilgiler aşağıda belirtilen üç kaynaktan sağlanır.¹⁹⁹

İşletme içi faaliyetler: İşletme içi faaliyetler, işletmede finansal nitelikteki olaylardır. Üretime hammadde verilmesi, işçilik kullanımı, amortisman, değerlendirme

¹⁹⁸ AVCI U. ve AVCI M., “Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetim Süreci”, **Mevzuat Dergisi**, Yıl 7, Sayı 74, Şubat, s.10-11, 2004. < <http://www.mevzuatdergisi.com/2004/02a/01.htm> > (10.05.2008)

¹⁹⁹ SÜRMELİ F., s.34.

işlemleri, personel ücretleri, finansal olaylar işletme içi faaliyetlere örnek gösterilebilir.

İşletme dışı faaliyetler: İşletmenin dış çevre ile ilişkilerinde ortaya çıkan finansal faaliyetlerdir. Örneğin; mal alış satışları ve bunlara bağlı olarak oluşan alacak-borç ilişkileri, banka hesabı hareketleri ve kredi işlemleri, diğer bir ifadeyle satıcı-müşteri ve işletme-banka arasındaki işlemler gibi.

Geribildirim: Çıktılardan, olayların sonucundan ve yönetim kararlarından oluşan faaliyetlerdir. Standart ve fiili rakamlar arasındaki sapmaların düzeltilmesine ilişkin verilen emirler, bozuk, kusurlu çıkan malların tekrar işleme verilmesi, muhasebe mizanının tutmaması gibi olaylar, geribildirim için örnek olaylardır.

Açıklanan bu üç kaynaktan sağlanan veriler “girdi-süreçleme-çıktı” akışını izleyerek bilgi üretim faaliyetleri ile yönetim için doğru, tutarlı, ilgili ve zamanlı bilgiler yani kaliteli bilgilere dönüştürülür. Kaliteli bilgilerin üretilebilmesi ancak doğru, tutarlı, ilgili ve zamanlı verilerle sağlanır.²⁰⁰

1.2.7.4. Muhasebe Bilgi Sisteminde Üretilen Bilgi Türleri

MBS, işletme bilgi sistemleri ile sürekli veri ve bilgi alışverişi faaliyetlerini sürdürmektedir. MBS’de üretilen iç ve dış bilgi kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaktadır. MBS alt sistemlerinde, bilgi kullanıcılarının farklı amaç ve ihtiyaçlarını karşılamak için bilgi üretmektedir. MBS’nde üretilen bilgiler genel olarak bilgi türleri kapsamında değerlendirildiğinde ; biçimsel (açık) ve biçimsel olmayan (örtülü) bilgiler olmak üzere, iki kısımda incelenebilir. Biçimsel bilgiler, muhasebe ilke, kavram ve standartları doğrultusunda üretilen ve kamuya açıklanan bilgilerdir. Bu bilgilerin, hangi şekil ve şartlarda üretileceği, ilke, standart ve yasalarda tanımlanmıştır. Finansal muhasebe alt sisteminde üretilen bilgiler, biçimsel bilgi kapsamında değerlendirilebilir. Finansal muhasebe alt bilgi sisteminde üretilen bilgiler iç ve dış kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır. Biçimsel olmayan bilgiler ise, muhasebe ilke, standart ve yasalarında, hangi şart ve şekillerde üretileceği tanımlanmamış, genellikle bilgi kullanıcılarının beklentileri doğrultusunda üretilen bilgilerdir. Maliyet ve Yönetim muhasebesi alt bilgi sistemlerinde üretilen bilgiler,

²⁰⁰ SÜRMEİ F., s.34.

biçimsel olmayan bilgiler kapsamında değerlendirilebilir ve iç kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır.

Finansal muhasebe bilgi sisteminde üretilen bilgileri; kayıtlar, mali tablolar, beyannameler, faaliyet raporları (satış, borç, alacak durumları vb.), proforma tablolar, bütçe, mali analiz ve bordrolar olarak sıralayabiliriz. Finansal muhasebe bilgi sisteminde üretilen bilgiler, yasal şekil ve şartlara uygun, belirli formatlarda üretilmiş biçimsel bilgiler olarak sınıflandırabiliriz. Finansal muhasebe sistemince üretilen bilgilerde kullanıcıların memnuniyetinden çok, muhasebe ilke, standart, ve ilgili yasalar ön plandadır. Finansal muhasebe bilgilerinden olan mali analiz bilgileri işletme açısından stratejik öneme sahiptir.

Yönetim ve Maliyet muhasebesi bilgi sistemlerinde üretilen bilgiler; işletme faaliyetleri ile ilgili plan ve bütçeler, kaynak dağılımları, maliyet raporları, performans değerlendirme, yatırım kararları gibi bilgilerdir. Yönetim ve maliyet muhasebesi bilgi sistemlerinde üretilen bilgiler, işletme açısından stratejik öneme sahip bilgilerdir. Bilgi üretiminde belirli yasal şart ve şekil esasları olmadığından biçimsel olmayan bilgilerdir. Bilgi üretiminde amaç, yöneticilerin beklentilerini mümkün olan en üst seviyede karşılayabilmek olduğundan, müşteri (bilgi kullanıcısı) memnuniyeti esastır.

MBS’de amaçların yerine getirilebilmesi için üretilen bilgileri şu şekilde sınıflandırılabilir;²⁰¹

- Belirli bir zamana (bir tarihe, zaman kesitine) ilişkin bilgiler,
- Belirli bir döneme (zaman aralığına) ilişkin bilgiler,
- Sistemden elde edilen diğer bilgiler.

İşletme raporları ile kullanıcılarına sunulan muhasebe bilgileri, geniş kapsamda finansal ve finansal olmayan bilgileri içermektedir. Bu açıdan MBS’nde üretilen bilgi tür ve açıklamalarını aşağıdaki gibi geliştirebiliriz.²⁰²

²⁰¹ ŞAKRAK M., s.52.

²⁰² ÇELİK O., **Muhasebe Kuramı ve Uygulamaları Açısından Muhasebe Bilgilerinin Niteliği**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Gelişme ve Toplum Araştırmaları Merkezi Tartışma Metinleri, No 52, Ocak, s.5-6, 2003. < http://www.politics.ankara.edu.tr/tartisma_metinleri.php > (24.11.2007)

Belirli bir zamana ilişkin bilgiler; Muhasebe, belli bir zamana ilişkin bilgileri temel olarak bilanço aracılığı ile kullanıcılarına sunar. Bilanço, işletmelerin belirli bir zamandaki sahip olduğu değerleri ve bu değerlerin finansmanında kullanılan kaynakları gösteren tablodur. Muhasebe, temel görevinin gereği yalnız bilanço kalemlerinin uygulanabilen muhasebe kavram, ilke, standart ve kurallarına uygun olarak kayıt, hesap, defter ve mali tablolarda belirtildiği para tutarları diye tanımlanan değerleri değil, aynı zamanda türlerini de muhasebe bilgisinin kullanıcılarına sunmaktadır.

Belirli bir döneme ilişkin muhasebe bilgileri: Belirli bir döneme ilişkin muhasebe bilgileri, zaman aralıklarında ortaya çıkan işletme faaliyetlerine ilişkin bilgilerin kümülatif veya birleştirilmiş biçimi olarak ifade edilebilir. Bir döneme ilişkin muhasebe bilgileri, işletmenin bir faaliyet dönemindeki finansal faaliyetlerinin para birimi olarak ifade edildiği bilgilerdir. Bu tür bilgilerin en önemlileri, gelir tablosu, nakit akış tablosu, fon akım, öz sermaye değişim tablosu gibi finansal tablolarda raporlanmaktadır. Örneğin gelir tablosunda temel kalemler olarak satışlar, satılan mallar maliyeti, faaliyet giderleri, diğer gelir ve giderleri belirtilerek işletmenin elde ettiği kâr veya zarara ulaşılmaktadır. Belirli bir döneme ilişkin muhasebe bilgileri arasında önemli yeri olan giderler; türlerine, ilgili bulundukları işletme işlevlerine, gider yerlerine, üretim miktarı ile ilişkilerine ve fiili tutarlar olup olmamalarına göre çeşitli ölçütlere göre sınıflandırılmaktadır.

Sistemden elde edilen diğer bilgiler; Muhasebe sisteminden elde edilen diğer bilgileri oranlar ve MBS’de para ile ifade edilemeyen bilgiler olmak iki kısımda inceleyebiliriz. Oranlar; finansal tablolarda yer alan kalemler arasındaki ilişkiler olara tanımlanabilir. Oranların analizi ile işletmenin, geçmişteki ve bugünkü cari durumu hakkında bilgi elde edilirken, işletmenin gelecekteki mali durumu ile ilgili bilgiler üretilmeye çalışılır. MBS’de para ile ifade edilemeyen bilgiler ise; finansal olmayan bilgilerdir. Finansal olmayan bilgiler, MBS’nin girdileri arasında yer aldığı halde finansal tabloların hazırlanması sırasında belirtilemeyen ancak istendiğinde belirli amaçlarla kullanılmak üzere düzenli olarak izlenebilecek olan bilgilerdir.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ KALİTESİ VE BİLGİ KALİTESİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

2.1. Bilgi Kalitesi

Bilgi kalitesi işletmelerin etkinliği üzerinde etkili olabilecek güçlü bir faktör olarak ortaya çıkmıştır.²⁰³ Rekabetin işletmelere kazandırdığı en önemli kavramlar arasında “bilgi” ve “bilginin yönetilmesi” kavramları da bulunmaktadır. Bir rekabet unsuru olan bilgi, kalitenin de anahtar bileşenidir. İşletmeler bilgi ve bilgi kalitesine verdikleri önem oranında, pazardaki rekabet paylarını daha fazla artırmakta ve büyütebilmektedirler.²⁰⁴

Rekabet artışı ve küreselleşmenin paralelinde bilginin önemi daha da artmış, bunun sonucunda yöneticiler kararlarındaki etkinliği artırabilmek için daha kısa sürede daha fazla ve kaliteli bilgiye ihtiyaç duyar hale gelmişlerdir. Günümüzün küresel rekabet ortamında işletmeler planlı, kontrollü, verimli ve fonksiyonel iş yönetim sistemleri kurmalarıyla başarıya ulaşabilirler. Bu durum, bilgi sistemlerini etkin bir şekilde kullanan ve iş süreçlerini iyileştirmeyi hedefleyen yeni yaklaşımlar uygulayan işletmeleri rakipleri karşısında öne geçiren, KBF’ne dönüşmektedir.²⁰⁵

Bilginin kalitesi, bilginin değeri, işletmeler ve diğer organizasyonlar açısından faydası anlaşılmaktadır. Fayda değeri yüksek olan bilgi kaliteli bilgidir. Kullanıcılarının amaçlarına en iyi şekilde ulaşabilmesinde yardımcı olacaktır. Şüphesiz ki faydasız bilgi yoktur. Ancak, yapılacak olan faaliyetlerle ilgisi olmayan, gereksiz bilgiler, hem bilginin üretim süreçlerinde hem de kullanım süreçlerinde boşa zaman ve kaynak kaybına neden olacağından, bu durumlarda bilgi faydasız veya

²⁰³ UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., “Enterprise Data Quality: A Pragmatic Approach”, **Information Systems Frontiers**, 1:3, s.279, 1999.

²⁰⁴ GÜMÜŞ M., DURAN E. ve HAMARAT B., “ İşletmelerde Bilgi Kalitesi: Çanakkale’de Bulunan Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, **Pamukkale Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildirileri, Denizli**, s.151, 2003.

²⁰⁵ PARLAKKAYA R. ve TEKİN A. “Tümleşik Bilgi Sistemleri ve Muhasebe Bilgi Sistemi”, **I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, 10-11 Mayıs, s.676, 2002.

kalitesiz bilgi olarak tanımlanacaktır. Aynı şekilde, doğru olmayan ve zamanında üretilmemiş bilgide, kullanıcıları açısından değersiz bilgidir.

Bilgi çağındayız ve bilginin değeri her alanda artmaktadır. Özellikle modern işletmelerde, bilginin beklenmedik şekilde artan değeri şimdi daha iyi anlaşılmaktadır. Gerçekte, bu işletmelerin bazıları da fazla yüklenmiş bilgiden zarar görmekteler. İşletmelerin ya da bölümlerinin farkında olmamalarına rağmen, çoğu bilginin kalitesi de düşüktür. 600 büyük işletmede yapılan son araştırma da, işletmelerin %75'inde bilgi kalitesi problemi olduğu ortaya çıkmıştır. Kalite kavramında olduğu gibi bilgi kalitesinde birçok tanımlama yapılmaktadır. Çünkü bu kavram basit bir şekilde kalite kavramına adapte edilebilmektedir. Yüksek kaliteli bilgi, müşteri için kullanımı en uygun olan bilgidir.²⁰⁶

Bilginin ekonomik değeri konusu, “ bilgi ekonomisi” üzerinde araştırma yapanların en çok üzerinde durdukları konudur. Glazer’e göre bilginin değeri kavramının iki bileşeni bulunmaktadır.²⁰⁷

- Herhangi bir nesne için kullanım değeri kullanıcıya sağladığı yararla ölçülür, bu ölçüt bilgi için onun anlamıdır.
- Değişim değeri piyasa değeridir.

2.1.1. Bilgi Kalitesinin Önemi

Günümüz rekabet ve sürekli değişimin yaşandığı şartlarda faaliyetlerini sürdüren işletmeler, her alanda mükemmeliyeti yakalamak durumundadırlar. İşletme faaliyetlerin planlanması, uygulanması, ve kontrolü süreçlerinin temelini bu faaliyetlerde kullanılacak bilgiler oluşturmaktadır. İşletme organizasyon yapısındaki karar mekanizmaları ve bilgi kullanıcıları, bilgi sistemleri tarafından üretilen bilgileri kullanmaktadırlar. Kararların ve bilgi kullanıcılarının faaliyetlerinin sonuç değerleri, bu işlemlerin yerine getirilmesi için kullanılan bilgilerin kalitesine bağlıdır. Yanlış,

²⁰⁶ MANDAL P., “Data Quality in Statistical Process Control”, **Total Quality Management**, Volume 15, Number 1, s.89, 2004.

²⁰⁷ GLAZER R., “Measuring the Value of Information”, **Information Systems Management**, Volume 13, Issue 1, Winter, s.23, 1996.

konu ile ilgisi olmayan ve gerektiği zamanda ulaşılamayan bilgi, kullanıldığı faaliyetlerin sonuç değerlerini de olumsuz etkileyecektir.

İşletme içinde elde edilen her bilgi herkes için önemli değildir. Birisi için bilgi değeri taşıyan bir konu bir diğeri için bilgi değeri taşımayabilir. Ayrıca, ilgilenilen bir konu ile ilgili olmayan bilginin de değeri yoktur. O halde, bilginin kullanıcı için bir değer taşıması yani iyi bilgi olması için, gerekli özellikleri taşıması gerekmektedir.²⁰⁸ Bilginin kalite değerleri, kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarına göre farklılık gösterebilir. Bilgi kalitesi ihtiyacı farklı nedenlerle gelişir;²⁰⁹

- Ekonomik nedenler (maliyetler nasıl düşürülebilir),
- Hizmet kalitesi nedenleri (bilgi kullanıcılarına en iyi hizmet nasıl sunulabilir),
- Süreç etkinliği (işletme bütünlüğünde amaçlara ulaşma),
- Program etkinliği (yazılım ve donanım yatırımlarındaki artışlar).

2.1.2. Bilgi Kalitesinin Geliştirilmesi

Bilgi kalitesi geliştirmenin üç stratejisinden bahsedilebilir. Birincisi, bilgi kalitesi problemlerinin tanımlanması gerekir. Problem tanımlanmadıkça bilgi kalitesi geliştirilemez. İkinci adım, bilginin iyileştirilmesidir. Üçüncü adım, ileri kalite sistemlerinin uygulanmasıdır.²¹⁰

Bilgi kalitesi birkaç değerlendirme ile geliştirilir ve bu gelişim bilginin hayat dönüşümü içerisinde devam etmelidir. Bilgi kalitesinin düşüşünün sınırlandırılması aşağıdaki kategorilerde geniş şekilde ele alınabilir.²¹¹

- Bilgi temizliği
- Süreç temizliği

²⁰⁸ HAAG S., CUMMINGS M., ve DAWKINS J., **Management Information Systems for the Information Age**, Mc Graw-Hill Co. Inc. s.1-77, 1998'den aktaran, KAĞNICIOĞLU H., “Çağdaş Bilgi Sistemi ve Dijital İşletmeler”, içinde, **Yönetim Bilgi Sistemleri**, ŞAHİN M., (Edit), a.g.e., s.6.

²⁰⁹ UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., s.280.

²¹⁰ REDMAN C.T., “Improve Data Quality for Competitive Advantage”, **Sloan Management Review**, Volume 36, Number 2, Winter, s.102, 1995.

²¹¹ UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., s.280.

Bilgi temizliği: Kötü bilginin (bilgi kalite özelliklerini taşımayan bilgi) tanımlama araçlarının kullanımını içerir ve ondan sonra kötü bilginin otomatik ya da elle süreçten atılmasını içerir.²¹²

Süreç temizliği: Bilgi temizliğinden sonra gelir ve kirlenmiş bilginin temizliği ile ilgili faaliyetlere odaklanır. Süreç temizliğinin temel faaliyetleri şöyledir;²¹³

- Kalite ölçülerinin kurulumu,
- Kalite kirliliğinin bilgi hayat dönüşümünün gözlenmesi,
- Bilgi kalitesi ile ilgili temel isteklerde istatistiksel kalite kontrolü ve süreç yönetiminin kullanımı.

2.1.3. Bilgi Kalitesi Düşüklüğünün Etkileri

Bilgi kalitesi düşüklüğünün işletmeler başarıları üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu sebeple işletmeler bilginin kalitesinin düşmesini engelleyici metotlar uygulamalılar ve bilgi kalitesini geliştirmelidirler. İşletmelerde öncelikle bilgi kalitesi sağlanmadan, yönetimin başarıya ulaşması oldukça zordur.²¹⁴

İşletmecilik alanındaki profesyoneller bilgi kalitesi ile ilgili problemlerin ve be problemlerin olumsuz etkilerinin farkındadırlar. Bilgi kalitesi problemlerinin çözümünde atılacak adımlar oldukça kritiktir. Bilgi kalitesi düşüklüğünün farkındalığı artarken, henüz olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması başarılamamıştır.²¹⁵

Bilginin kalitesi, peşin hükümler ve yanılgılar nedeniyle değişebilir. Peşin hüküm bilgiyi temin eden bireyin kanaat ve eğilimleri ile ilgilidir. Diğer yandan, hata

²¹² UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., s.280.

²¹³ UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., s.280.

²¹⁴ RUZEVICUS J. ve GEDMINAITE A., “Business Information Quality and Its Assesment”, **Engineering Economics**, Volume 52, Number 2, s.18, 2007.

²¹⁵ TAYI G.K. ve BALLOU P.D., “Examining Data Quality”, **Communications Of The ACM**, Volume 41, Number 2, s.79, 1998.

genellikle önemli bir sorundur ve belirlenemediği takdirde düzeltilmesi güçtür. Bilginin hatalı olması farklı nedenlerden kaynaklanabilir.²¹⁶

- Yanlış bilgi toplanması ve değerlendirilmesi,
- Bilginin işlenmesi esnasında hata yapılması,
- Bilginin işlenmemesi ya da yanlış kaydedilmesi,
- Bilginin üretiminde yanlış veri kaynaklarının kullanılması,
- Bilgi işlem hataları,
- Bilginin kasıtlı biçimde bozulması.

Bilgi kalitesinin işletmeler üzerine olan olumsuz etkilerini; müşteri memnuniyetsizliği, yüksek maliyet, karar etkinliklerinin azalışı ve strateji belirleme ve uygulama kabiliyetlerinin azalışı olarak sayılabilir. Bu doğrudan etkilerinin yanı sıra; personelde moral motivasyon bozukluğu, organizasyonun inandırıcılığını kaybetmesi ve işletme organizasyonunda koordinasyon zorlukları da gösterilebilir.²¹⁷ Bunların dışında, düşük kaliteli bilginin, finans ve diğer bölüm yöneticilerinin etkili stratejiler geliştirmelerini de engellemektedir.²¹⁸

Tablo 2’de bilgi kalitesi düşüklüğünün işletmeler üzerine olan olumsuz etkileri sınıflandırılmıştır. Bilgi kalitesinin olumsuz etkileri birçok şekilde karşımıza çıkmaktadır.

Faaliyet düzeyinde olumsuz etkileri; Müşteri memnuniyetsizliği, maliyet artışı ve personel memnuniyetsizliği olarak sınıflandırılabilir. Müşterilerle ilgili, adres, sipariş, teslim tarihi ve fatura bilgilerindeki yanlışlıklar müşterilerde memnuniyetsizliğe neden olmaktadır. Müşterilerle ilgili girilen hatalı bilgilerin temizlenmesi, yanlış adrese gönderilen mal vb. nedenlerle de maliyetler artış göstermektedir.²¹⁹ Bilgi kalitesi düşüklüğü müşteri memnuniyetsizliğini direkt olarak etkilemektedir. Müşteriler isimlerin ve adreslerinin işletme tarafından doğru işlenmesi gerektiğini ümit ederler ancak, bu konuda işletme tarafından yapılacak

²¹⁶ ÇOBAN H., **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş İçin Stratejik Planlama ve Yönetim Bilgi Sistemi Uygulaması**, İnkilap Kitapevi, İstanbul, s.157, 1997.

²¹⁷ TAYI G.K. ve BALLOU P.D., s.80.

²¹⁸ REDMAN C.T., s.100.

²¹⁹ TAYI G.K. ve BALLOU P.D., s.81.

hatalar müşterilerin boşa zaman geçirmelerine ve işletmenin müşterilerini kaybına neden olacaktır.²²⁰ Bu hatalar çoğunlukla personelden kaynaklandığı için de, personeldeki mesleki başarısızlık işte memnuniyetsizliğe neden olabilmektedir.²²¹

Tablo 2. İşletmelerde Bilgi Kalitesi Düşüklüğünün Olumsuz Etkileri

TİPİK KONULAR <ul style="list-style-type: none">• Bilgi Yanlışı• Veri Tabanı Sınırlarının Tutarsızlığı• Faaliyet ve Kararlar İçin Gerekli Verilere Ulaşılamaması
TİPİK ETKİLER Faaliyet Düzeyindeki Etkileri <ul style="list-style-type: none">• Müşteri Memnuniyetsizliği• Maliyet Artışı• Personel Memnuniyetsizliği Taktik Düzeydeki Etkileri <ul style="list-style-type: none">• Karar Etkinliklerinin Azalması• Bilgi Havuzu Uygulamasının Güçleşmesi• Mühendislik Uygulamalarının Güçleşmesi• Organizasyonun İnanılcılığının Azalması Stratejik Etkiler <ul style="list-style-type: none">• Strateji Belirlenmesinin Güçleşmesi• Strateji Uygulamasının Zorlaşması• Organizasyondaki Koordinasyon Güçlükleri• Yönetimde Dikkat Dağılması

Kaynak: TAYI G.K. ve BALLOU P.D., “Examining Data Quality”, **Communications Of The ACM**, Volume 41, Number 2, s.82, 1998.

Taktik düzeyindeki olumsuz etkileri: Yöneticilerin bilgi kalitesi yüksekliğine olan ihtiyaçları servis personeli ve müşterilerden daha fazladır. Yöneticiler karar alırken, işletmede farklı bölümlerde ya da yöneticinin kendi bölümünde üretilmiş olan bilgilere ihtiyaç duyarlar. Üretilen bilgi kalitesi karar kalitesini de artıracaktır.

²²⁰ ROBBINS E., GUOZDEN C., **Data Quality**,
<<http://www.cis.ksu.edu/~hankley/d841/Fa99/chap9.htm>> (12.05.2007)

²²¹ TAYI G.K. ve BALLOU P.D., s.81.

Sonuçta karar için kullanılan bilgiler veri olarak düşünülürse, yöneticiler de verecekleri kararlarla yeni bilgiler üretmiş olacaklardır. Yöneticiler tarafından verilecek kararların veya üretilecek bilgilerin; geçerli, tam, doğru ve zamanlılık gibi özellikleri taşıması gerekir. Taktik düzeydeki ikinci etki, bilgi kalitesi düşüklüğü mühendislik uygulamalarını oldukça zorlaştırmaktadır. Birçok mühendislik projesi incelendiğinde hedeflerinin, doğru bilgiyi doğru yer ve zamanda kullanarak müşterilere daha iyi hizmet sunma olduğu görülür. Fakat bilgi yanlışlıkları mühendislik projelerinin hedeflerine ulaşmasını engellemektedir. Taktik düzeydeki son olumsuz etki ise; personel iş memnuniyetinin azalması ve işletme içerisindeki bölümler arasında inandırıcılığın azalmasına neden olmaktadır. Bu durumla ilgili olarak, bir işletme içerisinde A ve B olmak üzere iki bölüm ele alalım. Bu iki bölümde bir birlerinin üretmiş oldukları bilgilere ihtiyaç duyarlar. Ancak A bölümünün üretmiş olduğu bilginin kalitesi B bölümü için yeterli düzeyde olmadığı durumlarda, B bölümü ihtiyaç duyduğu tüm bilgileri kendi veri tabanlarından karşılama yoluna gitmektedir. Ancak, bu durumda da işletme içerisinde üretilen bilgilerin tutarsız olması durumuyla karşılaşmaktadır.

Stratejik düzeydeki olumsuz etkileri: Bilgi kalitesi düşüklüğü stratejik düzeydeki olumsuz etkileri daha azdır ve faaliyet ve taktik düzeydeki kadar açık değildir. Strateji gelişim ve değerlendirme ile ilgili bir seçimdir ve kendisi bir karar verme sürecidir. Uzun dönemlidir, işletme içinden olduğu gibi işletme dışından da verilere ihtiyaç duyar. Strateji belirleme büyük bir süreç olduğundan, bilgi kalitesi düşüklüğü tek başına bu büyüklüğü çok fazla etkilemeyecektir.²²² Strateji belirleme sürecinde düşük kaliteli bilgi yeniden planlamayı engeller. İşletmeler yeni planlamalarda özel başarılar yakalayabilmektedir. Birçok yeniden planlama süreci, doğru bilgiyi doğru yazımını ve yerde kullanımı gerektirir. Gelen bilgi doğru zaman ve yerden gelmesine rağmen yanlış bilgi ise basitçe yararsız bilgi olacaktır.²²³ İkincisi, belirlenmiş stratejinin uygulama aşamasında, strateji dışı açılmadır, özel planlara göre uygulanır ve ondan sonra ulaşılmış sonuçlara göre değiştirilebilir. Eğer raporlanmış sonuçlar yanlış, geç ya da bilgi kalitesi düşüklüğünün diğer nedenlerinden birisinin özelliğinde ise, bu durumda stratejinin uygulaması oldukça

²²² TAYI G.K. ve BALLOU P.D., s.81.

²²³ ROBBINS E., GUOZDEN C., **Data Quality**,
<<http://www.cis.ksu.edu/~hankley/d841/Fa99/chap9.htm>> (12.05.2007)

zor olacaktır. Üçüncüsü, strateji uygulaması planlanan faaliyetlerin yerine getirilmesini gerektirir. İşletme için seçilmiş olan müşteri güveni kazanma stratejisi uygulanabilir hale getirilmelidir. Fakat yanlış fatura bilgisinden dolayı müşteri güvenini kaybetmiş bir işletme için bu stratejinin uygulanması ve başarıya ulaşması oldukça zor olacaktır. Sonuçta, işletmenin güvenilirliğini kaybetmesi ve personelin iş memnuniyet düzeyinin azalması stratejik sonuçlardır. Bütün bunların sonucunda, müşterilerden ve rakiplerden dikkati dağılan yönetimin, işletmeyi ve bölümlerini bütün olarak hedeflere yönlendirmesi oldukça zorlaşacaktır.²²⁴

2.1.4. Bilgi Kalitesi Boyutları

Bilgi kalitesi boyutunu, bilgi kalitesinin herhangi bir unsuru olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda bilgi kalitesinin özellikleri ya da ölçütleri olarak ta tanımlanabilmektedir. Bilgi kalitesi boyutu; bilginin kaliteli olarak tanımlanabilmesi için asgari olarak sahip olması gereken özellikleridir. Kaliteli bilginin çok sayıda özelliği sayılabilmekle birlikte, bilgide asgari olarak bulunması gereken olmazsa olmaz nitelikleri, bilgi kalitesinin boyutlarını oluşturmaktadır. Bilgi kalitesinin ölçümü, üretilen ürünlerin kalite ölçümlerine göre kolay değildir. Tanımlanacak, boyutların kesin sınırlarının çizilmesi gerekmektedir.

Bilginin kalitesi, karakteristik özellikleriyle doğrudan ilgilidir. Bilginin değer taşınması için sahip olması gereken özellikleri; doğruluk, ilgililik, tamlık, doğru zamanlılık, ulaşılabilirlik, anlaşılabilirlik, güvenilirlik ve tam maliyet olarak sıralayabiliriz.²²⁵ Bu özelliklere ek olarak doğru bilgi biçimi de iyi bilginin özellikleri arasında sayılabilir.²²⁶

²²⁴ TAYI G.K. ve BALLOU P.D., s.81-82.

²²⁵ YOZGAT U., **Yönetim Bilişim Sistemleri**, Alfa Yayınları, İstanbul, s.45-49, 1998.

²²⁶ KAĞNICIOĞLU H., s.6.

Tablo 3. Bilgi Kalitesi Boyutları

BOYUTLAR	TANIM
Ulaşılabilirlik	Bilgi elde edilebilir, ya da kolayca ve hızla tekrarlanabilir.
Bilgi miktarının uygunluğu	Bilgi hacmi kullanıma yetecek düzeyde olmalıdır.
Doğruluk	Bilginin doğruluğu ve geçerliliği ile ilgilidir.
Bütünlük	Bilgi eksik olmamalıdır.
Öz temsil	Bilgi bütünü temsil edebilmelidir.
Tutarlılık	Bilgi aynı formatta hazırlanmalıdır.
Kolay Elde edilebilirlik	Bilgi kolay üretilebilmeli ve farklı işlemlerde uygulanabilmelidir.
Hatasız	Bilgi doğru ve güvenilir olmalıdır.
Açıklanabilirlik	Bilgi kullanımında anlamı açık olmalıdır.
Objektiflik	Bilgi önyargısız, eğilimsiz ve tarafsız olmalıdır.
İlgililik	Bilgi yapılan işle ilgili ve faydalı olmalıdır.
Geçerlilik	Bilgi, kavramlarının kaynak ya da içerikleri çok geçerli olmalıdır.
Güvenlik	Bilgi girişlerinde, bilginin güvenliği esas alınmalıdır.
Zamanlılık	Bilgi işlemlerde kullanımında etkili bir güncelleme sistemi olmalıdır.
Anlaşılabilirlik	Bilgi kolaylıkla anlaşılabilir olmalıdır.
Katma değer	Bilgi kullanımında faydalı olmalı ve avantaj sağlamalıdır.

Kaynak: WANG, R. Y. & STRONG, D. M., “Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers”, **Journal of Management Information Systems**, Volume 12, Number 4, s.34, 1996.

Bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak farklı yazarlar tarafından çok sayıda tanımlar yapılmıştır. Tablo 3’te verilen ve sayıları artırılabilen olan bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak Tablo 4’de sınıflandırılmaya gidilmiştir. Tablo 3’te bilgi kalitesi boyutları tanımlanırken, Tablo 4’de ise bilgi kalitesi boyutları gruplandırılmıştır.

Tablo 4. Bilgi Kalitesi Kategorileri ve Boyutları

BİLGİ KALİTESİ KATEGORİLERİ	BİLGİ KALİTESİ BOYUTLARI
İçsel Bilgi Kalitesi	Doğru, Tarafsız, İnandırıcı, Kıymetli
Ulaşılabilir Bilgi Kalitesi	Ulaşılabilir, Güvenilir
Kavramsal Bilgi Kalitesi	İlgili, Katma Değer, Zamanlı, Bütünlük, Bilgi Miktarı
Temsili Bilgi Kalitesi	Yorumlanabilir, Kolay Anlaşılabilir, Özü Temsil edebilir, Bütünü Temsil edebilir.

Kaynak: Wang R.Y., “A Product Perspective on Total Data Quality Management”, **Communications of The ACM**, Volume 41, Number 2, s.60, 1998.

İçsel bilgi kalitesi, bilginin özündeki sahip olduğu kalite boyutlarıdır.²²⁷ İçsel bilgi kalitesi kategorisi, belirli kültürel standartlar referans alınarak bilginin özelliklerinin belirlendiği bilgi kalitesi boyutlarını içerir. Örneğin, kelime ve belirli format ya da standartlara uygun olmayan hataların olmamasını içerir. Genel olarak içsel bilgi kalitesi boyutları süreklilik arz eder (kültüre dayalı oldukları için kazanımları uzun sürer ve değiştirilmeleri zordur). Bu nedenle araştırılabilir ve objektiflikleri azdır.²²⁸

Kavramsal bilgi kalitesi, bilginin kullanım amacına uygun olarak taşınması gereken özellikleri ile ilgidir ve kullanılacak olan bilgi, konuyla ilgili, tam, zamanlı, yeterli miktar ve katma değerde olmalıdır.²²⁹ İlişkisel veya kavramsal bilgi kalitesi kategorisi, bilgi ve onun kullanım bağlamı arasındaki ilişkilerle ilgili boyutları içerir. Bu kategoride ortak bir alt sınıf temsili bilgi kalitesi boyutlarını da kapsar. O boyutlar, bir bilgi varlığının (Örneğin bir adres veri tabanındaki adreslerin kesin doğruluğu vb.) verilmiş bir bağlamda bazı dış durumları ne kadar iyi yansıtabildiğini

²²⁷ LEE Y.W., STRONG D.M., KAHN B.K. ve WANG R.Y., “AIQM: A Methodology for Information Quality Assessment”, **Information&Management**, Volume 40, s.135, 2002.

²²⁸ STVILIA B., GASSER L., TWIDALE M.B. ve SMITH L.C., “A Framework for Information Quality Assessment”, **Journal of American Society for Information Science and Technology**, Volume 58, Issue 12, s.8, 2007.

²²⁹ LEE Y.W., STRONG D.M., KAHN B.K. ve WANG R.Y., s.135.

ölçer. Açıkçası dış varlık ve durumlar bağımsız olarak değişebildiklerinden, bilginin ilişkisel veya kavramsal karakteristikleri de, değişen dış şartlar karşısında kendi varlıklarında ısrarlı olmayıp değişkenlik gösterebilirler.²³⁰

Ulaşılabilir ve temsili bilgi kalitesi, bilgi üretiminde bilginin sisteme girişinde ve kaydedilmesinde kullanılan bilgisayar sistemlerinin önemiyle ilgilidir ve sisteme girişi yapılacak bilginin yorumlanabilir, kolay anlaşılabilir, kolay işlenebilir, bütünü ve özü temsil edebilir ayrıca ulaşılabilir ve güvenilirlik özelliklerini taşıması gerekir.²³¹ Ulaşılabilir bilgi kalitesi boyutları, kültürel ve faaliyet yapısındaki bilgi varlığının konumuyla ilgili boyutlardır.

Bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak yukarıda da görüldüğü gibi, çok sayıda boyut tanımlanmıştır. Bilgi kalitesinin nitelikleri Ballou ve Pazer (1985) yapmış oldukları çalışmada bilgi kalitesi boyutlarını dördü bir ayrıma gitmişler ve aşağıdaki gibi açıklamışlardır.²³²

- Doğruluk: Gerçeklerin doğru olarak yansıtılması.
- Tutarlılık: İki veya daha fazla kaynaktan üretilmiş bilginin bir birleri ile uyumsuzluk göstermemesi (çelişmemesi).
- Zamanlılık: En son bilgi olmalıdır (güncel olmalıdır).
- Bütünlük: Bilgi hangi düzeyde olursa olsun bütünlük içermelidir.

Wand ve Wang yapmış oldukları çalışmada bilgi kalitesinin önemli boyutları olarak; doğruluk, güvenilirlik, zamanlılık, bütünlük ve tutarlılık boyutlarını tanımlamışlardır.²³³ Shankaranarayanan ve Cai yapmış oldukları çalışmada bilgi kalitesi boyutları olarak; ilişkililik (ilgililik), bütünlük, doğruluk ve zamanlılık boyutlarını tanımlamışlar ve modellerini bu dört boyut üzerine geliştirmişlerdir.²³⁴ Cappiello ve diğerleri yapmış oldukları çalışmada, bilgi kalitesi çalışmaları ile ilgili

²³⁰ STVILIA B., GASSER L., TWIDALE M.B. ve SMITH L.C., s.8.

²³¹ LEE Y.W., STRONG D.M., KAHN B.K. ve WANG R.Y., s.135.

²³² BALLOU P.D., PAZER H.L., “Modelling Data and Process Quality in Multi Input, Multi-Output Information System”, **Management Science**, Volume 31, Number 2, February, s.153, 1985.

²³³ WAND Y. ve WANG R.Y., “Anchoring Data Quality Dimensions in Ontological Foundations”, **Communications of The ACM**, Volume 39, Number 11, s.93, 1996.

²³⁴ SHANKARANARAYANAN G. ve CAI Y., “Supporting Data Quality Management in Decision-Making”, **Decision Support Systems**, Volume 42, s.316, 2006.

yapmış oldukları literatür çalışması sonucunda, doğruluk, bütünlük, tutarlılık, zamanlılık, yorumlanabilirlik ve faydalanabilirlik boyutlarını tanımlamışlardır.²³⁵

Bilgi kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde, bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak çok fazla tanımlamanın yapıldığı, ancak bu boyutlar içerisinde; doğruluk, zamanlılık, bütünlük, tutarlılık, ilgililik, ulaşılabilirlik ve güvenilirlik boyutlarının daha çok kullanıldığı görülmektedir.

2.2. Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

KBF'leri Massachusetts teknoloji enstitüsünden Rockart tarafından, üst yöneticilerin yönetsel bilgi ihtiyaçlarını belirlemek ve yardımcı olmak amacıyla geliştirilmiştir.²³⁶ İşletmeler faaliyetlerini yerine getirirken çok değişik iç ve dış faktörler tarafından etkilenirler. İşletmenin gelecekteki başarısını etkileyecek faktörler ve bunların önemi işletmenin niteliği ve özelliklerine, dış çevrenin yapısı ve özelliklerine de bağlıdır. Bu faktörlerin özelliklerinin ve işletmeye olan etkilerinin tamamını araştırmak ve değerlendirmek, her işletme açısından gereksiz olmakla beraber, yanıltıcı olabilir. İşletme üzerinde direkt ve önemli etkileri olan birkaç faktör araştırılması ve değerlendirilmesi, hem pratiklik, hem de zaman ve kaynak tasarrufu sağlar. Bu nedenle, işletmeyi ve faaliyetlerini direkt ve önemli ölçüde etkileyen iç ve dış faktörlere “kritik başarı faktörleri” denir.²³⁷

KBF, kişisel, bölüm ya da işletme için beklenen düzeyde başarılı rekabet performansını sağlayacak sınırlandırılmış alanlardır.²³⁸ KBF, yöneticilerin hedeflerine ulaşabilmeleri ve işletmenin büyüebilmesi için “doğru olması gereken” birkaç anahtar alandır.²³⁹ İşletmenin gelişebilmesi için, işlerin mutlaka doğru ve

²³⁵ CAPPIELLO C., FRANCALANCI C. ve PERCINI B., “Data Quality Assesment from The User’s Perspective”, **Proceedings of the 2004 International Workshop on Information Quality in Information Systems**, < <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1012465>> (16.11.2007).

²³⁶ ROCKART J., “Chief Executives Define Their Own Data Needs”, **Harvard Business Review**, Volume 57, Issue 2, s.81, 1979.

²³⁷ ERGİN H., **Stratejik Yönetim Muhasebesi**, 2.Baskı, s.8, 1997.

²³⁸ ALAZMI M. ve ZAİRİ M., “Knowledge Management Critical Success Factors”, **Total Quality Management**, Volume 14, Number 2, s.199, 2003.

²³⁹ BULLEN V.C. ve ROCKARD J.F., “A Primer on Critical Success Factors”, Center for Information System Research Working Paper, Number 69, Sloan School of Management, MIT, Mass, 1981. <<https://dspace.mit.edu/bitstream/1721.1/1988/1/SWP-1220-08368993-CISR-069.pdf>> (02.02.2007)

yolunda gitmesi gereken alanlar kritik başarı faktörleridir.²⁴⁰ KBF'lerini yöneticilerin işletmelerini sıfıra yakın hata ile yönetebilmeleri için, odaklanmaları gereken noktalar olarak da tanımlayabiliriz.²⁴¹ KBF'lerinin belirlenmesinde aşağıdaki esasların dikkate alınması gerekmektedir.²⁴²

- KBF'leri, işletmenin stratejisi doğrultusunda geliştirilmelidir,
- KBF'leri, işletmenin faaliyetleri ile stratejik planları arasında bağ oluşturmalıdır,
- KBF'leri, işletmenin organizasyonel basamakları içinde aynı anlamı içermelidir,
- KBF'leri, işletmenin iç ve dış çevresindeki faaliyetleri dikkate almalıdır,
- KBF'leri, veri olarak kullanılacağı kararlar için yeterlilik düzeyi yüksek ve kullanıcıları için zamanında hazır olmalıdır.

KBF, yönetimin bilgi ihtiyacını anlamayı ve tanımlamayı hedefler. Aslında bir görüşme tekniğidir. Başarı için kritik olan faktörlerin belirlenmesi süreci aşağıdaki adımları içerir.²⁴³

- İş kolunun başarı için kritik olan faktörleri belirleyebilmek amacıyla incelenmesi,
- İşkolu içerisinde belli bir branşı ele alarak başarı için kritik faktörlerin belirlenmesi,
- Bireysel başarı için kritik faktörlerin belirlenebilmesi için bir dizi görüşmenin gerçekleştirilmesi.

²⁴⁰ DIGMAN L.A., **Strategic Management: Concepts, Decisions, Cases**, 2nd ed., Homewood, IL, Irwin, s. 247, 1990; NIELSEN J.L., "Critical Success Factors for Implementing an ERP System in a University Environment: A Case Study From The Australian HES", **School of Computing and Information Technology, Faculty of Engineering and Information Technology, Griffith University**, Haziran, s.22, 2002.

²⁴¹ ROCKARD J.F., "The Changing Role of the Information Systems Executive: A Critical Success Factors Perspective", **Sloan Management Review**, Volume 24, Number 1, s.4, 1982.

²⁴² KEEGAN D.P., EILER R.G., ve JONES C.R., "Are Your Performance Measures Absolute?", **Management Accounting**, June, s.45-49, 1989.

²⁴³ GÖDELEK E., "Yönetimsel Karar Destekleme Sistemleri: Pazarlama Uygulaması", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 8, Sayı 3, s.171, 2006.

Daha sonra bu aşamalarda elde edilen bilgiler yeniden gözden geçirilir ve öncelik sırasına göre yeniden sıralanır. Bir sonraki aşamada ölçütlerin belirlenmesine çalışılır. Bütün bunlar gerçekleştikten sonra, bilgi sağlayacak olan öncelik sıralı bir veri tabanı ve anahtar bilgi sistemine ulaşılabilir. Bundan sonraki aşama, karar verme sürecinde bu bilgilerden nasıl yararlanılacağı ile ilgilidir.²⁴⁴

KBF yaklaşımı, iyi bir sistem geliştirilip geliştirilmediğini ortaya koyan, başarılığında iş sürecinin başarısından emin olunmasını sağlayan kriterlerden oluşmaktadır. KBF'lerinin tanımlanması ve bu faktörlere odaklanılmasının yararları şunlardır:²⁴⁵

- Yöneticilerin bu faktörleri devamlı gözleyerek önemli konulara dikkatini toplamasına yardımcı olur,
- Bu faktörlerin ölçülebilmesi için performans ölçütlerini bulmaya zorlayarak organizasyonun fonksiyonel bazda ve genel olarak başarısının ölçülmesini sağlar,
- Organizasyonun daha iyi planlama yapmasına yardımcı olur,
- KBF hiyerarşisi (endüstri, işletme, yönetici KBF'leri) yönetim içindeki iletişimin artmasını sağlar,
- Organizasyonun dış etkileri daha sağlıklı dikkate almasını ve sistemin günün koşullarına uyum göstermesini sağlar.

2.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri

TKY'nin yönetim fonksiyonlarının etkinliğini artırıcı bir yol olduğu konusunda yaygın bir görüş birliği oluşmuştur. TKY'nin anahtar unsurları ve TKY uygulamalarını etkileyen KBF'leri konusunda düşük düzeyde fikir birlikleri söz

²⁴⁴ GÖDELEK E., s.171.

²⁴⁵ YÜREĞİR O.H. ve KARAÇAY G., "ERP Uygulamasında Kritik Başarı Faktörleri", **YA/EM 2004-Yöneylem Araştırması-Endüstri Mühendisliği XXIV Ulusal Kongresi**, 15-18 Haziran, Gaziantep-Adana, 2004. http://erpakademi.com/bulten/ERPakademi_TEMMUZ.pdf (02.02.2007)

konusudur. Literatür araştırmalarının büyük çoğunluğundan, TKY uygulamalarının başarısı için, KBF'lerin tanımlanması gereği ortaya çıkmıştır.²⁴⁶

TKY ve TKY'nin KBF'lerinin anlaşılması temelde şu konularda işletmelere yardımcı olur;²⁴⁷

- TKY uygulamalarında başarı elde edilebilmesi için gerekli olan çabanın ölçüsü ile kaynak ve bağlılık düzeyinin anlaşılmasını sağlar,
- Şüpheleri ortadan kaldıran TKY'nin KBF'leri, işletmede olumlu sonuçlara ulaşılmasında yardımcı olur,
- TKY prensiplerine bağlı bir yönetim anlayışının geliştirilmesiyle, TKY'nin işletme organizasyonuna entegresini kolaylaştırır.

Saraph ve diğerleri anket tekniği ve faktör analizini kullanarak aşağıdaki sekiz kritik başarı faktörünü tanımlamışlardır.²⁴⁸

- Yönetimin liderlik ve kalite politikalarındaki rolü,
- Kalite bölümünün rolü,
- Personelin eğitimi,
- Ürün/hizmet planlaması,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Süreç yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Personel ilişkileri.

²⁴⁶ PORTER L.J. ve PARKER A.J., "Total Quality Management-the Critical Success Factors", **Total Quality Management**, Volume 4, Number 1, s.13, 1993.

²⁴⁷ YOUSSEF M.A. ve ZAİRİ M., "Benchmarking Critical Factors for TQM, Part I:Theory and Foundations", **Benchmarking for Quality Management&Technology**, MCB University Pres, Volume 2, Number 1, s.9-10, 1995.

²⁴⁸ SARAPH V.J., BENSON P.G. ve SCHROEDER R.G., "An Instrument for Measuring the Critical Success Factors of Quality Management", **Decisions Sciences**, Volume 20, Number 4, Fall, s.818, 1989.

Tablo 5’de SARAP ve diğerlerinin tanımladığı KBF’lerinin açıklamaları verilmiştir.

Tablo 5. TKY’nin Kritik Başarı Faktörleri

Kritik Faktör	Kritik Faktör Açıklaması
Yönetim liderliği ve Kalite politikası	Kalite sorumluluğu genel yöneticilerle bölüm yöneticileri tarafından kabullenilmeli, Üst yönetimin kalite değerlemesi, Kalite geliştirme çabalarına üst yönetimin katılımı, Spesifik kalite hedefleri, Kapsamlı kalite planlaması.
Kalite Bölümünün Rolü	Kalite bölümünün otorite ve bağımsızlığı, Kalite bölümü ile üst yönetim arasındaki bağlantı, Kalite personelinin danışmanlığının kullanımı, Kalite bölümü ile diğer bölümler arasındaki Koordinasyon, Kalite bölümünün etkinliği.
Eğitim	İstatiksel ve ticari eğitimin sağlanması ve bütün personelin kalite bağlantılı eğitimi.
Ürün/Servis planlaması	Planların kontrolünde tüm bölümlerin etkili İletişimi, Verimliliğin önemi, Şartnamelerin açıklığı, Kalitenin önemi (Planlarda kalmamalı), Sıkla yeni düzenlemelerden kaçınma.
Kaynak kalite yönetimi	Kaynakların güvenilirliği, Kaynak kontrol süreci Güvenirliği, Kaynak ve müşterilerin güçlü iletişim, Satın alma politikasında fiyattan çok kalitenin önemi, Kaynak kalite kontrolü, Ürün gelişiminde kaynak Desteği
Süreç Yönetimi	Aşama ve sınırlarda sürecin açıklığı, İstatiksel süreç Kontrolü, Seçici otomasyon, Sağlam süreç düzenlemesi, Ön bakım, Personelin oto kontrolü, Standartlaştırılmış kontrol.
Bilgi kalitesi ve raporlama	Kalite maliyeti bilgisinin kullanımı, Personel ve yöneticilerin problem çözümünde bilgi kalitesinin geri dönüşümü, Kalite ölçüm zamanlaması, Yöneticilerin ve personelin kalite performans tabanlı değerlemesi, Ulaşılabilir bilgi kalitesi.
Personel ilişkileri	Personel ilişkileri uygulaması ve kalite döngüsü, Kalite kararlarında personel ortaklığı, Personelin kalite sorumluluğu, Personelin yüksek kalite performansını tanınması, Kalite konuları işleyişinin etkili kontrolü, Tüm personelin kalitenin farkında olması.

Kaynak: SARAPH V.J., BENSON P.G., SCHROEDER R.G, “An Instrument for Measuring the Critical Success Factors of Quality Management”, **Decisions Sciences**, Volume 20, Number 4, Fall, s.818, 1989.

Kalite yönetim literatürü ve vaka çalışmaları incelendiğinde TKY’de başarının elde edilebilmesi için kritik başarı faktörlerinin tanımlanması gereği ortaya çıkmıştır. Porter ve Parker yapmış oldukları çalışmada, TKY KBF’lerini aşağıdaki gibi tanımlamışlardır.²⁴⁹

Yönetim davranış tarz gerekliliği: Açık liderlik ve vizyon gerekir, ayrıca üst yönetim TKY’de taahhütlerini göstermelidir. Yönetim, strateji ve sürekli gelişim konularında örnek olmalıdır.

TKY uygulama stratejisi: TKY amaç ve taleplerinde organizasyon kararlı olmalıdır. TKY faaliyetleri, organizasyonun planlarına ve sürekli gelişimi kurulumuna dahil edilmelidir.

TKY organizasyonu: TKY, çalışma gücünün tam kapasite kullanan ve talep eden organizasyonel yapı gerektirir.

TKY iletişimi: İletişim de, mesajın kuvvetlendirilmesi, ilişkilendirilmesi ve farkında lığı ile kalitenin yükseltilmesini sağlar. Kalite gelişimine ve tanıtımına katkıda bulunması nedeniyle kritik bir faktör olarak kabul edilebilir.

Eğitim ve uygulama: Süreç içerisindeki tüm personel eğitim ve uygulamaya tabi tutulmalıdır.

Personel ilişkileri: TKY’de ilişkiler, başarılı bir programın anahtar etkileyicisidir. Kalite yönetim sürecindeki herkes ilişki içerisinde.

Süreç yönetim ve sistemleri: TKY anahtar bölüm süreç yönetimidir.

Kalite teknolojileri: Kalite teknolojileri, kalite maliyetleri, benchmarking, kalite teknolojileri problemlerinin çözümü ve fırsatların tanınmasını sağlar. Bu teknolojiler sürekli gelişime imkan sağlar.

Benzer bir KBF’leri listesi 1992 yılında MBNQA tarafından tanımlanmıştır. Kalite ödülleri bölümü organizasyonların kalite değerlemesinde kullanılacak yedi faktörü tanımlamıştır.²⁵⁰

- Liderlik,
- Bilgi ve analiz,

²⁴⁹ PORTER L.J. ve PARKER A.J., s.13-14.

²⁵⁰ PORTER L.J. ve PARKER A.J., s.15.

- Stratejik kalite planlaması,
- İnsan kaynakları gelişimi ve yönetimi,
- Süreç kalite yönetimi,
- Kalite ve faaliyet sonuçları,
- Müşteri odaklılık ve müşteri tatmini.

Oakland KBF olarak dokuz faktör tanımlamıştır.²⁵¹

- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,
- Müşteri odaklılık,
- Stratejik kalite yönetimi,
- Personel yetkisi ve bağlılığı,
- Karşılaştırma,
- Denetim.

Flyn vd. 1994'te yapmış oldukları çalışmada aşağıdaki KBF'lerini tanımlamışlardır.²⁵²

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,

²⁵¹ OAKLAND J.S., **Total Quality Management: The Route to Improving Performance**, Butterworth-Hienman Limited, s.128-157, Oxford, 1993.

²⁵² FLYN B., SCHOEDER H. ve SAKIBABA S.S., "A Framework for Quality Management Research and Associated Measurement Instrument", **Journal of Operations Management**, Volume 11, Number 3, s. 360, 1994.

- Müşteri odaklılık,

Babbar ve Apselin 1994'te yapmış oldukları KBF çalışmasında dört önemli KBF' ünü tanımlamışlardır.²⁵³

- Üst yönetim liderliği,
- Eğitim,
- Müşteri odaklılık,
- Personel yetkisi ve bağlılığı,

Badri vd. 1995 yılında yapmış oldukları TKY KBF çalışmasında, aşağıdaki sekiz KBF' ünü tanımlamışlardır.²⁵⁴

- Üst yönetim desteği ve kalite politikası,
- Kalite bölümünün rolü,
- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Süreç kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Personel ilişkileri.

Black ve Porter ise 1996 yılında yapmış oldukları çalışmada, MBNQA (The Malcom Baldrige National Quality Award) kriterlerini kullanarak, on KBF tanımlamıştır.²⁵⁵

- İnsan ve müşteri yönetimi,

²⁵³ BABBAR S. ve ASPELIN D., "TQM it is as Easy as ABC", **The TQM Magazine**, Volume 6, Number 3, s.35, 1994.

²⁵⁴ BADRI A.M., DONALD D. ve DONNA D. "A study of Measuring the Critical Success Factors of Quality Management", **International Journal of Quality & Reliability Management**, Volume 12, Number 2, s.48, 1995.

²⁵⁵ BLACK S.A., PORTER L.J., "Identification of the Critical Factors of TQM", **Decision Sciences**, Volume 27, s.20, 1996.

- Tedarikçi ortaklığı,
- Bilgi gelişiminin iletişimi,
- Müşteri memnuniyetine uyarlanma,
- Dış çevre ilişki yönetimi,
- Stratejik kalite yönetimi,
- Gelişime uygun takım çalışma yapısı,
- Operasyonel kalite planlama,
- Ölçme sistemlerinin iyileştirilmesi,
- Kalite kültürü.

Ahire vd. 1996 yılında yapmış oldukları çalışmada aşağıdaki 11 KBF'ünü tanımlamışlardır.²⁵⁶

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,
- Müşteri odaklılık,
- Stratejik kalite yönetimi,
- Personel yetkisi ve bağlılığı,
- Karşılaştırma.

Pheng ve Wei TKY uygulama yapıları üzerine yapmış oldukları araştırmada dört önemli KBF tanımlamışlardır.²⁵⁷

- Kaynak kalite yönetimi,

²⁵⁶ AHIRE, S.L., GOLHAR, D.Y. ve WALLER M. A., "Development and Validation of TQM Implementation Constructs", **Decision Sciences**, Volume 27, Number 1, s.23-56, 1996.

²⁵⁷ PHENG, L. S., ve WEI, V. A., "Framework for Implementing TQM in Construction", **The TQM Magazine**, Volume 8, Number 5, s.39-46, 1996.

- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,
- Müşteri odaklılık.

Tamimi 1998 yılında TKY KBF analizi üzerine yapmış olduğu çalışmada aşağıdaki altı KBF'nü tanımlamıştır.²⁵⁸

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Personel yetki ve bağlılığı,
- Kalite kültürü.

Joseph vd. Hindistan'da üretim işletmeleri üzerine yapmış oldukları çalışmada aşağıdaki sekiz TKY KBF'nü tanımlamışlardır.²⁵⁹

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,
- Personel ilişkileri,
- Kalite bölümünün rolü.

Zang vd. Çin'de üretim işletmeleri üzerine yapmış oldukları araştırmada, onbir KBF tanımlamışlardır.²⁶⁰

²⁵⁸ TAMIMI N., "A Second-Order Factor Analysis of Critical TQM Factors", **International Journal of Quality Science**, Volume 3, Number 1, s.75, 1998.

²⁵⁹ JOSEPH I.N., RAJENDRAN C. ve KAMALANABHAN T.J., "An Instrument for Measuring Total Quality Management Implementation in Manufacturing-Based Business Units in India", **International Journals of Production Research**, Volume 37, Number 10, s.15, 1999.

- Liderlik,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Vizyon ve Planlama,
- Değerleme,
- Süreç kalite yönetimi,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kalite sistemlerinin gelişimi,
- Personel katılımının sağlanması,
- Performans değerlendirme ve ödüllendirme,
- Eğitim ve uygulama,
- Müşteri odaklılık.

Motwani 2001 yılında yaptığı çalışmada aşağıdaki yedi KBF tanımlamıştır.²⁶¹

- Üst yönetim desteği,
- Kalite araştırması ve karşılaştırma,
- Süreç yönetimi,
- Ürün planlama,
- Personel eğitimi ve yetki,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Müşteri ilişkisi ve memnuniyeti.

Antony vd. Hong Kong endüstrisinde yapmış oldukları çalışmada, TKY KBF olarak aşağıdaki faktörleri tanımlamışlardır.²⁶²

- Eğitim,

²⁶⁰ ZANG Z., WASZING A. ve WINJGARD J., “An Instrument for Measuring TQM Implementation for Chinese Manufacturing Companies”, **International Journal of Quality&Reliability Management**, Volume 17, Number 7, s.732, 2000.

²⁶¹ MOTWANI J., “Critical Factors and Performance Measures of TQM”, **The TQM Magazine**, Volume 13, Number 4, s.295, 2001.

²⁶² ANTONY J., LEUNG K. and KNOWLES G., “Critical Success Factors of TQM Implementation in Hong Kong Industries”, **International Journals of Quality&Reliability Management**, Volume 19, Number 5, 561, 2002

- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Üst yönetim desteği,
- Müşteri odaklılık,
- Kalite bölümünün rolü,
- Personel arası ilişkilerin geliştirilmesi,
- Sürekli gelişim.

Türkiye’de bu alanda yapılmış çalışma fazla olmamakla birlikte, 2003 yılında Naktiyok A. ve Küçük O., KOBİ’ler üzerine yapmış oldukları TKY KBF’leri çalışmasında, Deming, Malcom Bridge, ve Avrupa Kalite Ödülü kriterlerini göz önünde bulundurarak, Avustralya Kalite Ödülü kriterleri ile de uyumlu bir biçimde aşağıdaki tanımladıkları altı kriter üzerinde durmuşlardır.²⁶³

- Liderlik,
- Bilgi ve analiz,
- Stratejik planlama,
- İnsan kaynakları yönetimi,
- Süreç kalite yönetimi.
- Kalite ve faaliyet sonuçları.

Stephen ve Roberts 2004 yılında İngiltere’de işletmeler üzerine yapmış oldukları araştırmada, aşağıdaki TKY KBF’lerini tanımlamışlardır.²⁶⁴

- Liderlik,
- Uygulanan programların etkinliği,
- Araştırma sistemleri,
- İşletme kalite kültürü,
- Eğitim,

²⁶³ NAKTIYOK A. ve KÜÇÜK O., “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 21, Temmuz-Aralık, s.50, 2003.

²⁶⁴ STEPHEN J.W ve ROBERTS P.A., “A Survey of TQM Success Factors in the UK”, **Total Quality Management**, Volume 15, Number 8, s.1116, 2004.

- Takım çalışması,
- İletişim.

2004 Deming Ödülleri kapsamında tanımlanan KBF'leri aşağıdaki gibidir.²⁶⁵

- Eğitim,
- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Süreç kalite yönetimi,
- Personel yetkisi ve bağlılığı
- Karşılaştırma.

Avrupa kalite ödülllerinde (EQA) ise 2004 yılında aşağıdaki KBF'leri tanımlanmıştır.²⁶⁶

- Ürün kalite yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Bilgi kalitesi ve raporlama,
- Süreç kalite yönetimi,
- Müşteri odaklılık,
- Stratejik kalite yönetimi,
- Personel yetkisi ve bağlılığı,
- Takım çalışması,
- Denetim,
- Dış faktörler.

Metri 2005 yılında, TKY KBF'leri üzerine yapmış olduğu literatür taraması sonucunda on KBF tanımlamıştır.²⁶⁷

- Üst yönetim desteği,

²⁶⁵ Deming Prize, **Guide for Deming Application Prize**, 2004. <http://www.juse.or.jp> (16.10.2007).

²⁶⁶ EQA, **EQA Information Brochure**, 2004. <http://www.efqm.org> (16.10.2007).

²⁶⁷ METRI B.A., "TQM Critical Success Factors for Construction Firms", **Management**, Volume 10, Number 2, s.64, 2005.

- Kalite kültürü,
- Stratejik kalite yönetimi,
- Ürün kalite yönetimi,
- Süreç yönetimi,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Eğitim ve uygulama,
- Yetki ve gelişim,
- Bilgi ve analiz,
- Müşteri memnuniyeti.

Seetharaman vd. 2006 yılında yapmış oldukları çalışmada aşağıdaki TKY KBF'lerini tanımlamışlardır.²⁶⁸

- Üst yönetim desteği ve kalite anlayışı,
- TKY plan, uygulama ve metotlarının anlaşılması (Eğitim),
- TKY uygulamalarının faydaları,
- TKY felsefesi ve araştırma tekniklerinin anlaşılması,
- Organizasyonel başarıda müşteri öneminin anlaşılması,
- Sürekli gelişim öneminin anlaşılması.

²⁶⁸ SEETHARAMAN A., SRENIVASAN J. ve BOON L.P., “Critical Success Factors of Total Quality Management”, **Quality&Quantity**, Volume 40, s.693, 2006.

Tablo 6. Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarında Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri

TKY araştırmaları	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Saraph vd. (1989)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Porter ve Parker (1993)	X	X				X	X			X	X	X							
MBNQA (1992)	X				X	X			X	X									
Oakland (1993)			X	X	X	X			X	X			X	X	X				
Flyn vd. (1994)	X	X	X	X	X	X			X										
Babbar and Aspelin (1994)	X	X							X				X						
Badri vd. (1995)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Black and Porter (1996)		X	X	X	X	X			X	X			X		X	X			
Ahire vd.(1996)	X	X	X	X	X	X			X	X			X	X	X				
Pheng and Wei (1996)				X	X	X			X										
Tamimi (1997)	X	X	X	X									X			X			
Joseph vd. (1999)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Zhang vd.(2000)	X	X	X	X	X	X		X	X						X			X	X
Motwani (2001)	X	X	X	X		X			X					X					
Naktiyok vd. (2003)	X					X	X			X		X	X						
Antony vd.(2002)	X	X			X			X	X			X						X	
Stephen vd. (2004)	X	X										X				X			
Deming Ödülleri (2004)		X	X	X		X							X	X					
EQA (2004)			X	X	X	X			X	X			X	X	X		X		
Seetharaman vd	X	X							X								X		

- 1- Üst yönetim desteği (Liderlik) 2- Eğitim 3- Ürün kalite yönetimi
4- Kaynak kalite yönetimi 5-Bilgi kalitesi kontrolü ve raporlama
6- Süreç kalite yönetimi 7- Personel ilişkileri 8- Kalite bölümünün rolü
9- Müşteri odaklılık 10- Stratejik kalite yönetimi 11- Organizasyonel yapı
12- Takım Çalışması (İletişim) 13- Personel yetkisi ve bağlılığı 14- Karşılaştırma
15- Denetim 16- Kalite kültürü 17- Dış Faktörler 18- Sürekli gelişim
19- Performans değerlendirme ve ödüllendirme.

Literatür taraması sonucu oluşturulmuş olan Tablo 6’de tanımlanmış KBF’lerini çalışmalardaki tekrarlanma sayılarına göre büyükten küçüğe doğru sıraladığımızda, Tablo 7’deki TKY KBF’lerinin önem derecelerine göre listesini oluşturulmuştur. Bu liste dördüncü bölümde, MBS’nde bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerinin tanımlanmasında kullanılacaktır.

Tablo 7. TKY Literatüründe Tanımlanma Sayısına Göre Kritik Başarı Faktörleri

SN	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ	TEKRARLANMA SAYISI
1	Üst yönetim desteği (Liderlik)	15
2	Eğitim	15
3	Süreç kalite yönetimi	15
4	Veri kaynakları kalite yönetimi	13
5	Ürün kalite yönetimi	12
6	Bilgi kalitesi kontrolü ve raporlama	12
7	Müşteri odaklılık	12
8	Personel yetkisi ve bağlılığı	8
9	Stratejik kalite yönetimi	7
10	Personel ilişkileri	5
11	Kalite bölümünün rolü	5
12	Karşılaştırma	5
13	Denetim	5
14	Takım çalışması (İletişim)	4
15	Kalite kültürü	3
16	Dış faktörler	2
17	Sürekli gelişim	2
18	Organizasyonel yapı	1
19	Performans değerlendirme ve ödüllendirme	1

2.2.2. Bilgi Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri

Bilgi yönetimi KBF'ü; bilgi yönetim faaliyetlerinin başarısını etkileyebilecek, önemli alanlar olarak tanımlanabilir. Bilgi yönetim süreçlerini doğrudan etkileyen iç ve dış faktörler bilgi yönetimi KBF'leridir. Bilgi üretim faaliyetlerinde, tanımlanmış bilgi yönetimi KBF'lerine odaklanmak, bu alanlara gereken önemi vermek üretilen bilginin kalitesini artıracaktır.

Bilgi Yönetimi, günümüz işletmecilik alanında büyüyen bir ilgi alanıdır ve bilgi yönetimi ile ilgili çalışma yapanların sayısı hızla artarak yararları ortaya konulmaktadır. Bu bakımdan, bilgi yönetimi kavramının artan önemi ile, bilgi yönetiminin KBF'lerinin üzerinde durulması gereği ortaya çıkmıştır.²⁶⁹

Alazmi M. ve Zairi M. yaptıkları çalışmada, Bilgi Yönetimi KBF'leri literatür taraması yapmış ve Tablo 8'i hazırlamışlardır.

²⁶⁹ ALAZMI M. ve ZAİRİ M., s.199.

Tablo 8. Bilgi Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri

YAZAR ADI	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ
Wiig (1996)	1- Bilgi Aktifleri (açıklanabilen yada uygulanabilen) organizasyon veya bireyler tarafından kolaylıkla kullanılabilirmeli. 2- Bilgi bağlantı süreçleri (üretim, yapı, toplama, organize etme, çevirme, transfer, havuz, kaynak) tüm yönetim alanlarında dikkatli ve açıklayıcı olmalı.
Davenport vd(1998)	1- Ekonomik performans bağlantısı yada sektörel değer 2- Teknik ve Organizasyonel alt yapı 3- Standart, esnek bilgi yapısı 4- Bilgi dostluğu kültürü 5- Açık hedef ve dil 6- Motivasyon uygulama değişimi 7- Bilgi transferi için çoklu kanallar 8- Kıdemli yönetici desteği
Davenport ve Prusak (1998)	1- Teknoloji (ağ) 2- Bilgi üretim ve dağıtımı 3- Bilgi paylaşımı 4- Elektronik bilgi deposu 5- Uygulama, kültür ve liderlik 6- Güven yayma 7- Bilgi altyapısı
Morey (1998)	1- Hazır (bilgi mevcut, ulaşılabilir ve tekrar elde edilebilir ise) 2- Doğruluk 3- Etkililik 4- Erişilebilir (istenildiği anda)
Trussler (1998)	1- Paylaşım yaklaşımı 2- Liderlik ve strateji (üst yönetim emirleri) 3- Paylaşım motivasyonu 4- Doğru insan ve veri bulma 5- Kültür 6- Teknoloji (network) 7- Mevcut işbirliği (transferde) 8- Eğitim ve Uygulama
Finneran (1999)	1- Kültür 2- Bilgi ve enformasyonun paylaşımı 3- Bilgi üretimi 4- Personel alımı (bilgi yönetim başarısının %90'ı personel alımı ve onların bilgisinden faydalanmaktan geçer.)
Liebowitz (1999)	1- Üst yönetimin desteklediği BY stratejisi 2- Bilgi Ofis şefi 3- Organizasyona bilgi servisi yapan bilgi antolojileri ve bilgi depoları 4- Bilgi yönetimi sistemleri ve araçları (teknoloji) 5- Personelin bilgi paylaşımında motivasyon dürtüleri 6- Bilgi yönetimi destek kültürü
Manasco (1999)	1- Bilgi toplumu 2- Üretim 3- Yönetim memnuniyeti 4- Alt yapı desteği (uygun teknoloji) 5- Artan süreç (bilgi üretim ve paylaşımı)
Bassi (2000)	1- Personel Eğitimi 2- Uygulama 3- Paylaşım
Choi (2000)	1- Personel eğitimi 2- Personel gelişimi 3- Takım çalışması 4- Personel yetkisi 5- Üst yönetim liderliği ve emirleri 6- Organizasyon kısıtları 7- Bilgi sistemleri altyapısı

	8- Örgüt iklimi, karşılaştırma 9- Bilgi yapısı
Skyrme (2000)	1- Üst yönetim desteği 2- İşletme stratejilerinin açık bağlantıları 3- Bilgili hakkında bilgi 4- Zorlanmış vizyon ve yapı 5- Bilgi liderliği ve şampiyon 6- Sistematik bilgi süreci 7- İyi gelişmiş bilgi altyapısı (teknik ve programlama) 8- Uygun kaynaktan araştırma yolları 9- Yeniliği, öğrenmeyi ve bilgiyi destekleyen kültür 10- Bilgi çalışmalarını destekleyen teknik altyapı
Skyrme ve Amidon (2000)	1- Zorunlu işlerde güçlü bağlantı 2- Zorlanmış vizyon ve yapı 3- Bilgi liderliği 4- Bilgi üretme ve paylaşım kültürü 5- Sürekli öğrenme 6- İyi gelişmiş teknolojik altyapı 7- Sistematik bilgi altyapısı
Steele (2000)	1- Personel yeni modelleri satın almalı 2- İletişim yolları açık olmalı 3- Bilgi paylaşımı 4- Haftalık yazılım güncellemesi 5- Yönetim desteği
Haxel (2001)	1- Bilgi yapısı 2- Bilgi organizasyonu (hedef paylaşım ve rakiplerden daha hızlı ve etkili bilgi sağlama)
Heisining (2001)	1- Uzmanlardan tecrübe depolama 2- E-mail kültür varlığı (şirket kültürü) 3- Tecrübeli yönetici desteği 4- İş süreç yönelimli ve iş odaklı IT yöneticisi 5- BY süreçleri arasındaki bütünlük (üretim, depolama, dağıtım, bilgi sağlama) 6- BY görevleri günlük çalışma görevleri ile birleştirilmeli ve günlük iş süreçleri içinde birleşmeli.

Kaynak: ALAZMI M., ZAİRİ M., “Knowledge Management Critical Success Factors”, **Total Quality Management**, Volume 14, Number 2, s.201-202, 2003.

Alazmi M., ve Zairi M., literatür taraması sonucunda, BY KBF’lerini 9 kategoride ele almış ve bu kategorileri yazarların ele almalarına göre yüzde olarak büyükten küçüğe sıralamışlardır.²⁷⁰

- Bilgi paylaşımı,
- Bilgi teknolojisi altyapısı,
- Üst yönetim desteği,

²⁷⁰ ALAZMI M. ve ZAİRİ M., s.203.

- Bilgi üretim stratejisi,
- Eğitim,
- Kültür.

Tanımlanmış olan BY KBF'leri, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında kullanılacaktır.

2.2.3. Bilgi Kalitesi Kritik Başarı Faktörleri

İşletmelerde kaliteli bilgi üretimi ya da bilgi kalitesi sağlanma süreci kalite yönetiminin bir parçası olarak ele alınabilir. Bu anlamda TKY uygulamaları çerçevesinde, organizasyon içerisindeki bilgi sistemlerinin üretmiş olduğu bilgide de amaç kaliteli bilgi üretmek olmalıdır.

Bilgi kalitesinin sağlanması işletmeler için önemli konulardandır. Bilgi kalitesinin sağlanma sürecinde, üretilecek olan bilginin kalitesini etkileyebilecek önemli ya da kritik noktalar olarak açıklanabilecek bilgi kalitesi kritik başarı faktörleri, üretilecek bilginin kalitesini etkilemektedir. Üretilen bilginin kalite ölçümünde kullanılacak bilgi kalitesi boyutlarının dışında, bilgi üretim sürecinde bilgi kalitesini etkileyecek KBF'lerinin de tanımlanması gerekmektedir. Bilgi kalitesi alanında bu konuda yapılmış az sayıdaki çalışmada, kalite yönetimi alanında tanımlanmış KBF'leri temel alınmıştır.

Bilgi sistemlerinde bilgi kalitesinin sağlanma sürecinde bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin anlaşılması oldukça önemli bir konudur. TKY ve Tam Zamanında Üretim Sistemi gibi kalite yönetimi ve bilgi sistemleri alanlarında KBF'lerinin tanımlanması ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Bilgi kalitesi alanında yapılmış çalışmaların bazılarında da, bilgi kalitesinin sağlanmasında süreçler ve kritik noktalar tanımlanmıştır.²⁷¹

²⁷¹ XU H., NORD J.H., BROWN N. ve NORD G.D., "Data Quality Issues in Implementing an ERP", **Industrial Management + Data Systems**, Volume 102, s.48, 2002.

Kalite veya bilgi kalite yönetimi alanında yapılan literatür taramasına sonuçlarına göre aşağıdaki bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerini tanımlanabilir.²⁷²

- Üst yönetimin rolü,
- Bilgi kalitesi politikası&standartları,
- Bilgi kalitesi yöneticisinin rolü,
- Eğitim,
- Organizasyonel yapı (İletişim),
- Sistemin doğallığı (Ürün planlaması),
- Süreç yönetim yaklaşımı (kontrol&gelişim),
- Personel ilişkileri,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Performans değerlendirme ve ödüllendirme (Bilgi kalitesi sorumluları),
- Değişim yönetimi,
- Dış faktörler,
- Fayda maliyet analizi,
- Denetimler,
- İç kontrol (sistem, süreç)
- Veri kontrolü,
- Müşteri odaklılık (kullanıcı ilişkisi),
- Veri kullanımı (bilgi kalitesi tabanlı).

Bilgi kalitesi etkileyen KBF'leri, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında veri olarak kullanılacaktır.

²⁷² XU H., "Managing Accounting Information Quality: An Australian Study", **Proceedings of the Twenty First International Conference on Information Systems ICIS '00**, December, 2000.
<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=359916&coll=Portal&dl=GUIDE&CFID=41111564&CFTOKEN=68299991> (31.10.2007)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİNCE ÜRETİLEN BİLGİLERİN KALİTESİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

3.1. Muhasebe Bilgi Kalitesi

Bilgi kalitesi, günümüz bilgi teknoloji çağında MBS'nin başarısı için oldukça stratejik bir öneme sahiptir. Hızla gelişen bilgi teknolojisi sistemleri, geleneksel muhasebe sistemlerinin bilgi üretim ortamlarını da değiştirdi. Değişen bilgi üretim ortamları ile birlikte, bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duydukları bilgiler, daha çok elektronik ortamlarda bilgi teknoloji tabanlı muhasebe sistemlerince üretilerek, stoklandı ve gerektiğinde bilgi kullanıcılarına dağıtımı gerçekleştirildi. Hızla ilerleyen bilgi teknolojileri, MBS'lerinin bilgi üretme yetenek ve kabiliyetlerini de artırdı. Aynı zamanda geleneksel muhasebe sistemlerinde olmayan bazı yenilikleri de beraberinde getirdi. Bu yeniliklerin en önemlilerinden bir tanesi de MBS'nde bilgi kalitesidir. İşletmelerde bilgi kalitesi problemleri gittikçe artmaktadır. Geleneksel olarak bilginin üretiminde verilerin giriş ve kayıt aşamalarına odaklanıldığından, sistemin kendisi de bilgi kalitesini olumsuz etkileyebilir. Birçok işletme, bilgi kalitesi düşüklüğünün kararlarında yapmış olduğu ters etkiler nedeniyle olumsuzluklar yaşamaktadır.²⁷³

MBS'lerinde bilgi kalitesinde istenilen hedeflere ulaşılabilmesi için yapılması gereken çalışmalardan birisi de, hesap gruplarında hata olmaması ya da tespit edilen hataların temizlenmesi ile ilgilidir.²⁷⁴ İçsel kontrol sistemlerinin minimum maliyetle maksimum sorumluluk gerektirdiği muhasebe ve denetimde kullanılan kilit bilgi kalitesi boyutu, doğruluk (bilgilerdeki hataların sıklığı, ölçeği ve yayılımı bağlamında) olarak tanımlanmıştır. Muhasebe bilgilerinin değerinin ölçümünde

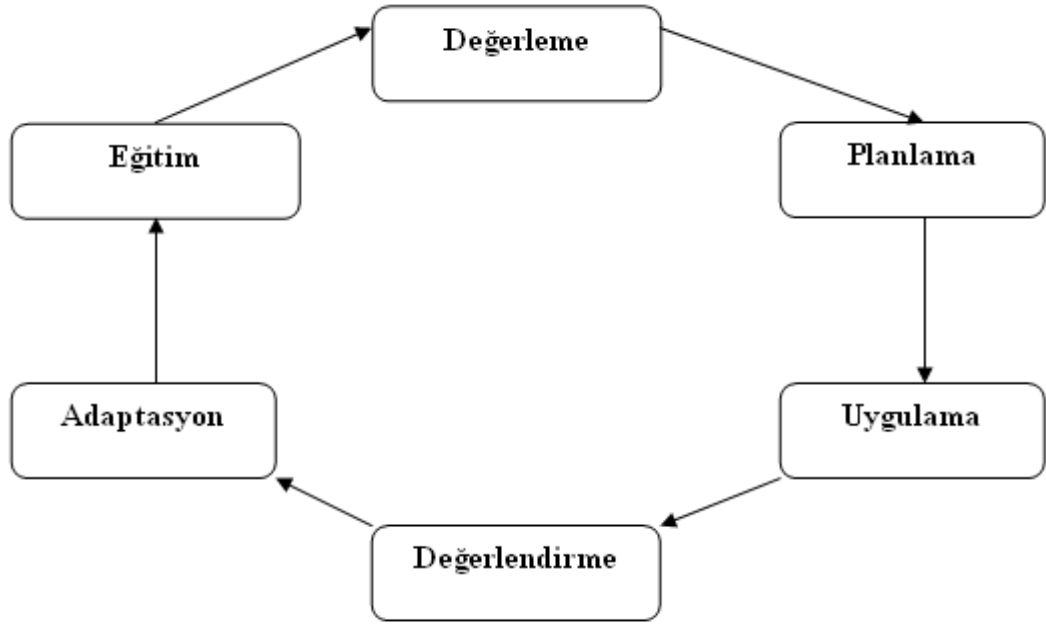
²⁷³ XU H., ve LU D., "The Critical Success Factors for Data Quality in Accounting Information Systems: Different Industries' Perspective", **Issues in Information Systems**, Volume IV, s.762-763, 2003. <http://www.iacis.org/iis/2003_iis/PDFfiles/XuLu.pdf> (02.02.2007).

²⁷⁴ KAPLAN D., KRISHMAN R., PADMAN R. ve PETERS J., s.75.

araştırmacılar istenilen özellikler içerisinde ilişkililik ve zamanlılığı da tanımlamışlardır.²⁷⁵

3.1.1. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Kalitesi Geliştirme Süreci

Bilgi kalitesi geliştirme sürecinde altı önemli adım söz konusudur. Bu adımlar şekil 16'da gösterilmiştir. Bilgi kalitesi sağlama sürecindeki adımları; değerlendirme, planlama, uygulama, değerlendirme, adaptasyon ve eğitim olarak sayılabilir.



Şekil 16. Bilgi Kalitesi Gelişim Döngüsü

Kaynak: ABAI M., ADELMAN S. ve MOSS L.T., **Data Strategy**, Addisom-Wesley, 45, 2005.

Diğer değerlendirme çeşidi periyodik olarak bilgi üretiminde kullanılan verilerin denetimidir. Bu değerlendirme çeşidi bir dosya veya belli bir zamana ait veritabanı ile sınırlandırılabilir. MBS ile ilgili olarak belli bir döngü ya da belli bir zaman dilimine ait işlemler denetim altına alınabilir.

MBS bilgi kalitesinin değerlendirilmesi sürecindeki denetim işlemi ile ilgili olarak iki yaklaşım geliştirilmiştir. Birinci yaklaşım, direkt test yaklaşımıdır. Bu yaklaşımda

²⁷⁵ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “Managing Data Quality in Accounting Information System”, içinde, **IT-Based Management**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., s.280, 2002.

denetimciler bilgi sistemini bir kara kutu gibi ele alıp incelerler. Tekniğin kullanımında, sistemin rast gele seçilen girdi ve çıktıları geliştirilerek bağımsız dış kaynaklarla karşı test edilir. Seçilen örneklerden elde edilen sonuçlar, hesaplarda sınıflandırılmış hedef hataların varlığı yada yokluğu ile ilgili sonuçların çıkartılmasında kullanılır. İkinci yaklaşım endirekt test yaklaşımıdır. Bu yaklaşımda denetimciler MBS'nin beyaz kutu ele alırlar ve sistem kavramsal olarak sistem geliştirilir. Bu yaklaşımda bilgi sisteminin bilgi kalitesi hata çeşitlerinin temizlenmesi ile ilgili olarak başta belirlenen hedeflere ulaşma düzeyi test edilir. Test işleminde çıkan sonuçlar, başlangıçta belirlenen hedeflerle karşılaştırılır. Karşılaştırma sonuçlarına göre süreçler ilgili başarı değerlemesinde bulunulabilir.²⁷⁶

Planlama: Geliştirme adımları tanımlandıktan sonra, geliştirme süreci ile ilgili olarak analiz, önceliklerin belirlenmesi, onaylama, finans kaynaklarının belirlenmesi, personel temini ve program işlemleri gerçekleştirilmelidir. Geliştirme süreçlerinin hepsi aynı değildir ve bazılarının uygulaması zor hatta imkansızdır. Etkili bir analiz işlemi ile geliştirme süreci sonunda elde edilebilecek tüm faydalar ortaya konulmalıdır. İzleyen süreçte, uygulamadaki öncelikler belirlenmeli, onaylanmalı, finans kaynakları tespit edilmeli, bu süreci gerçekleştirecek kalifiyedeki personel seçilmeli ve süreçle ilgili programlar hazırlanmalıdır.²⁷⁷

Uygulama: Bazı vakalarda organizasyon içerisindeki oluşturulan bilgi kalite grubu onaylanmış geliştirmeleri uygulayabilir ancak işletmelerde işlemlerin çok fazla ve karmaşık olduğu düşünüldüğünde, işletme alt bilgi sistemlerinde ilgili personel ve bilgi teknolojisi personeli geliştirmelerin uygulanabilmesi için gereklidir.

Örneğin, MBS'nde bilgi üretim sürecinde eldeki verilerin ayrıştırılması işlemini, kullanılan paket programına veri girişlerini ve kayıtları yapan ön muhasebe elemanı, bilgi üretim sürecinin tamamından sorumlu olan muhasebe yöneticisi ve paket programla ilgili teknik işlemleri gerçekleştiren bilgisayar programcısı veya bilgi teknolojisi personeli gerçekleştirebilir.

Değerlendirme: Teoride çok iyi olan fikirler bazen uygulama sürecinde istenilen sonuçları veremeyebilir. Planlama aşamasındaki analizlerde etkili performans göstermesine rağmen, bazen uygulama aşamasında ters etkiler

²⁷⁶ KAPLAN D., KRISHMAN R., PADMAN R. ve PETERS J., s.75.

²⁷⁷ ABAI M., ADELMAN S. ve MOSS L.T., **Data Strategy**, Addisom-Wesley, s.44, 2005.

gösterebilir. Hatta daha kötüsü, ortaya yeni problemler çıkarabilir. Bu nedenle, geliştirme uygulamaları gözlemlenmeli ve verimlilikleri değerlendirilmelidir. Gerekli görülmesi durumunda geliştirme süreci durdurulmalıdır.²⁷⁸

MBS bu anlamda, hedeflenen bilgi kalitesine ulaşma sürecini aşağıda tanımlanmış KBF'leri bir ya da daha fazlası, üretilecek bilginin kalite düzeyini etkileyebilir. Hedeflenen muhasebe bilgi kalitesi, değerlendirme süreci sonunda kalite boyutlarına ulaşamayacak yada tersine gelişecek bir sonuç çıkartılması durumunda, MBS'nde üretilen bilgilerin kalitesini geliştirme süreci iptal edilerek başlangıç aşamasında yeni bir değerlendirme ve planlama ile süreç yeniden başlatılabilir.

Adaptasyon: MBS'nde üretilen bilgilerin kalite geliştirme süreci ile ilgili olarak görülen eksiklik veya istenilmeyen durumlarda, geliştirme süreçlerinin iptal edilmemesi, bunun yerine organizasyona uygun şekilde düzeltmeler yapılması uygun olacaktır.

Eğitim: Bilgi kalitesi geliştirme sürecinin son aşamasında, uygulanacak yeni geliştirme süreci ile ilgili olarak eğitim çalışmaları yer almaktadır. İşletmedeki Organizasyonel yapıya bağlı olarak, eğitim süreci sınıf ortamında, bilgisayar tabanlı, organizasyonun web sitesinde yayınlanarak, iç yazışmalarla veya basit mail notları ile gerçekleştirilebilir.²⁷⁹

3.1.2. Muhasebe Bilgi Sistemi Bilgi Kalitesindeki Paylaşımçı Grupları

Paylaşımçı gruplarının bir MBS'nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini nasıl etkileyebileceğini anlamak için MBS ile olan ilişkilerinin anlaşılması gerekmektedir. MBS'nde menfaat sahiplerinin yerini anlamak için gösterilen Şekil 17'de bilgi kalitesi, veri ambarı, muhasebe bilgi sistemi ve kalite yönetim alanları kavramları birleştirilmiştir.²⁸⁰

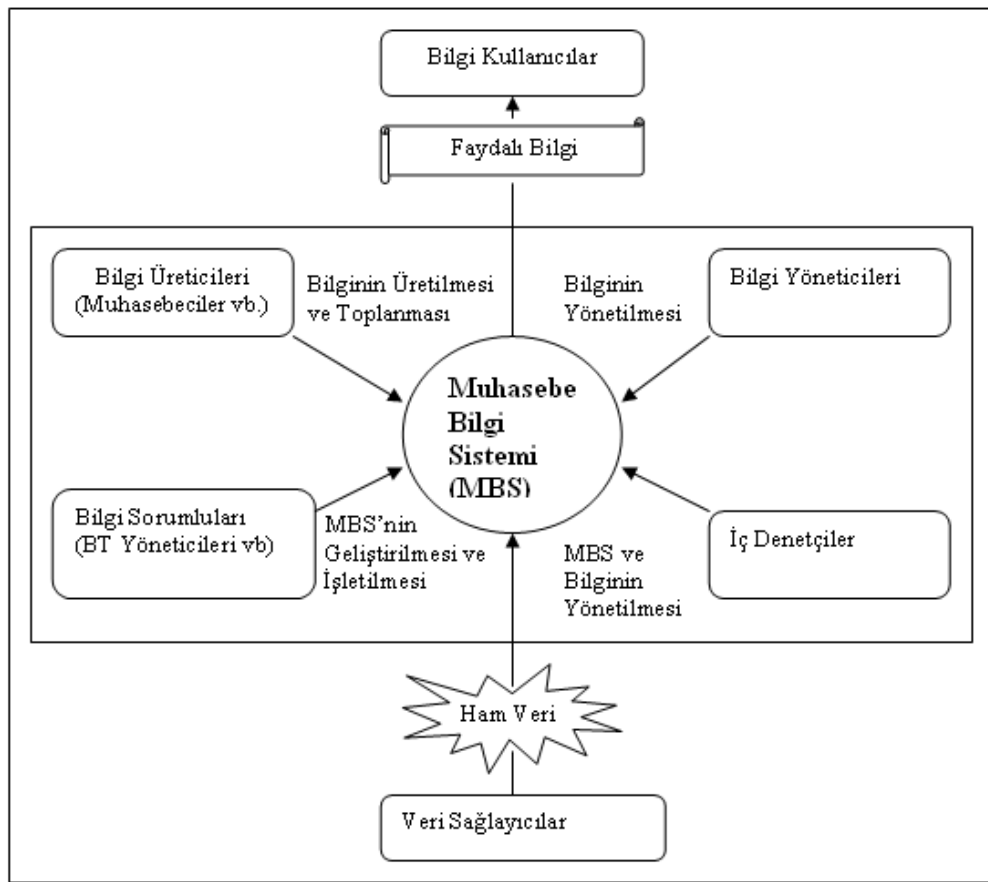
Bilgi kalitesi ve bilgi yönetimi alanlarında bilgiyi üretmek, sürdürmek, kullanmak ve yönetmekten sorumlu dört paylaşımçı gruptan söz edilebilir. Bu gruplar; bilgi üreticileri, bilgi sorumluları, bilgi kullanıcıları (tüketicileri) ve bilgi

²⁷⁸ ABAI M., ADELMAN S. ve MOSS L.T., s.44.

²⁷⁹ ABAI M., ADELMAN S. ve MOSS L.T., s.44.

²⁸⁰ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.280.

yöneticileridirler. MBS alanında denetçilerin, MBS'nin nasıl çalıştığı ve sistemler tarafından üretilen bilginin kalitesinin izlenmesi rolünü tam olarak yerine getirdikleri kabul edilmektedir. İç denetçiler normal olarak işletme içerisinde iç politikaların geliştirmesi ve kalite tavsiyelerinde bulunma görevlerine yerine getirmektedirler. Kalite araştırması işleme süreçlerine odaklanırken, muhasebe yönetimi sonuçların kontrolü ve izlenmesine odaklanmaktadır. Veri (hammadde) kaynakları (sağlayıcı) kalite yönetimi de toplam kalite yönetiminin önemli unsurlarından birisi olarak gösterilmiştir.²⁸¹



Şekil 17. MBS'ndeki Paylaşımçı Grupları ve Bilgi Kalitesi Arasındaki İlişkiyi Anlamak İçin Kullanılan Çerçeve

Kaynak: XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “Managing Data Quality in Accounting Information System”, içinde, **IT-Based Managament**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., s.281, 2002.

²⁸¹ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.280-281.

MBS’nde bilgi üretim faaliyetlerindeki paylaşımcı gruplar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.²⁸²

- **Bilgi Üreticileri:** MBS için bilgi toplamakta ve üretmektedirler.
- **Bilgi Sorumluları:** MBS’yi işletmekte, tasarlamakta ve geliştirmektedirler.
- **Bilgi Kullanıcıları:** Çalışmalarında muhasebe bilgilerini kullanmaktadırlar.
- **Bilgi Yöneticileri:** MBS’deki bilgi kalitesinin yönetilmesinden sorumludurlar.
- **İç Denetçiler:** MBS ve veri kalitesini izlemekte ve MBS’deki iç kontrolleri gerçekleştirmektedirler.
- **Veri Kaynakları (Sağlayıcıları):** MBS için organize edilmiş ham veri sağlamaktadırlar.

MBS’nde paylaşımcı grupların bilgi kalitesiyle ilişkili farklı görevleri bulunmaktadır. Şekil 22’de gösterilen çerçeve üç farklı seviyede MBS ile ilişkili olan tüm menfaat gruplarını göstermektedir. En düşük seviye, MBS’ye organize edilmiş ham veri sağlayan bilgi sağlayıcılarını içine alan tek bir menfaat grubunu içermektedir. Ham verilerin MBS’ye girdiği girdi aşamasını temsil etmektedirler. Orta seviyede bilgi üreticileri, bilgi yöneticileri, bilgi sorumluları ve iç denetçiler gibi MBS’nin ve bilgi üretim süreçlerinin ve üretilen bilginin izlenmesi ve bilginin yönetilmesinden olduğunu kadar bilginin ortaya çıkarılması ve toplanması ve MBS’nin tasarlanması, geliştirilmesi ve işletilmesinden sorumlu olan dört menfaat grubu yer almaktadır. Ek olarak bu orta seviye işleme, depolama, sürdürme ve izleme aşamalarını da içermektedir. En yüksek seviye, bilgi kullanıcılarını içermektedir ve organize edilmiş faydalı bilgilerin bilgi kullanıcılarına dağıtılmasını içermektedir ki çıktı seviyesidir.²⁸³

²⁸² XU H., NORD J.H., NORD G.D. ve LIN B., “Key Issues of Accounting Information Quality Manangement: Australian Case Studies”, **Industrial Management&Data Systems**, Volume 103, Issue 7, s.462, 2003.

²⁸³ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.281-282.

3.1.3. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları

Muhasebenin temel amacı karar alıcılara faydalı bilgi sağlamak üzerine odaklanmıştır. Çünkü yatırımcılar, yöneticiler, kreditörler, finansal analistler, ekonomistler ve hükümet politikasını belirleyenler, ekonomiyi şekillendiren kararları alırken MBS'nin ürettiği muhasebe bilgilerini (finansal tablolar, muhasebe raporlarını vb.) esas alırlar. Bu nedenle muhasebe kuramının yapısını oluşturan ikinci düzeyde muhasebe bilgisinin boyutları (nitelikleri) yer almaktadır.²⁸⁴

Bilgi yönetimi ve MBS literatür alanları içerisinde bilgi kalitesiyle ilgili olarak kabul edilmiş tek bir standart tanım olmadığı görülmektedir. Geleneksel olarak bilgi kalitesi doğruluk perspektifinde tanımlanmıştır. Günümüzde araştırma ve uygulamalar bilgi kalitesinin doğruluk ötesinde etrafını kuşatan birçok boyut bağlamında tanımlanması gerektiğini ortaya koymaktadırlar. Genel olarak tanımlanmış bilgi kalitesi boyutları şunları içermektedir:²⁸⁵

- **Doğruluk;** Sistem de üretilen bilgilerin, güncel değerlerle uygunluk içerisinde olması,
- **Zamanlılık:** Üretilen bilgilerin zamanının geçmemiş olması,
- **Bütünlük:** Herhangi bir değişken için tüm değerlerin kaydedilmiş olması,
- **Tutarlılık:** Temsil edilen bilgi değerlerinin tüm durumlarda aynı olması .

Bilgi kalitesiyle ilgili dört boyut daha tanımlanmış ve geniş ölçüde kabul görmüştür,

- **İçsel boyutlar:** Kendi alanı içerisinde bilgi kalitesinin tanımlamaktadır,
- **Kavramsal boyut:** Elde bulunan görevler kapsamında bilgi kalitesini tanımlamaktadır,

²⁸⁴ CEMALCILAR Ö. ve ÖNCE S., s.31.

²⁸⁵ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.279.

- ***Ulaşılabilirlik boyutu:*** Bilgi üretiminde bilgi sistemlerinin rolüne vurgu yapmaktadır,
- ***Temsil boyutları:*** Bilgilerin temsil edilmesi ve ulaştırılması bağlamında bilgi kalitesini tanımlamaktadır.

Muhasebe bilgi kalitesi boyutları, MBS ve bilgi kalitesi alanında yapılan çalışmalar ışığında geliştirilecektir. Bunun için muhasebe bilgi kalitesi boyutları, TMSK'nun muhasebe bilgilerinin özellikleri (boyutları), Finansal Muhasebe Standartları Kurulu'nun açıklamış olduğu muhasebe bilgisi özellikleri ve bilgi kalitesi alanında yapılmış olan çalışmalarda incelenerek ve bu çalışmada kullanılacak bilgi kalitesi boyutları belirlenmeye çalışılacaktır.

3.1.3.1. Muhasebe Standartlarına Göre Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları

Muhasebe standartları ile ilgili olarak uluslar arası alanda yapılan çalışmalarda muhasebe bilgi kalitesi boyutları, genel olarak kavramsal çerçeve içerisinde ele alınmıştır. Bu bağlamda gerek muhasebe bilgilerinin gerekse de muhasebe raporlarının kalite boyutları ile ilgili olarak çalışmalar yapılmış ve standartlar içerisinde yer verilmiştir.

Amerika İngiltere, Kanada ve Avustralya'da yapılan muhasebe standartları çalışmalarında, muhasebe bilgi kalitesinin sağlanması ve muhasebe bilgi kalitesi boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. (Örneğin; İngiltere ve Galler Sertifikalı Muhasebeciler Enstitüsü (ICAEW, 1975), Finansal Muhasebe Standartları Birliği (FASB,1980), İskoçya Sertifikalı Muhasebeciler Enstitüsü (ISAC, 1988) ve Muhasebe Standartları Birliği (IASB, 1991).²⁸⁶

Muhasebe bilgi kullanıcılarının amaçlarına ulaşmalarında faydalı olabilecek muhasebe bilgisinin kalite boyutları, İngiltere ve Galler Sertifikalı Muhasebeciler

²⁸⁶ SMITH M., "Qualitative Characteristics in Accounting Disclosures: a Desirability of Trade-off", **Managerial Auditing Journal**, Volume 3, Number 3, s.11, 1996.

Enstitüsünün (ICAEW), muhasebe standartları belirleme komitesinin raporunda aşağıdaki gibi sıralanmıştır.²⁸⁷

- İlgililik,
- Anlaşılabilirlik,
- Güvenirlik,
- Bütünlük,
- Nesnellik,
- Karşılaştırılabilirlik,
- Zamanlılık.

Muhasebe bilgisi çok farklı bilgi kullanıcıları için üretilir. Kullanıcı sayısının fazlalığı, muhasebe bilgisinin kalitesinin tanımlanmasında ve boyutlarının belirlenmesinde standart koyucular için karmaşıklık oluşturmaktadır. Çünkü bilgi bir grup için faydalı ya da uygun olurken, başka bir grup için ise faydasız olabilmektedir. Buna rağmen FASB, Amerika’da muhasebe bilgi kalite boyutları üzerine çalışmalar gerçekleştirerek, bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için gerekli olan kalite boyutları (FASB 2, 1980) tanımlanmıştır.²⁸⁸

FASB bilgi kullanıcıları için gerekli olan bilginin kaliteli olmasının sağlanabilmesi için bilgi kalitesi boyutlarını, anlaşılabilirlik, ilgililik, güvenirlik ve karşılaştırılabilirlik olarak tanımlamıştır. Muhasebe bilgi kalite boyutlarında öncelik, bilginin ilgililik ve güvenirlik boyutlarıdır. Eğer bu kalite boyutlarının tamamı bilgide olmazsa bilgi faydasız olacaktır. İlgililik ve güvenirlik, başka boyutlarla birlikte ele alınabilir. İlgililik boyutunun içeriğinde, zamanlılık, geri bildirim değeri ve tahmini değer olmalıdır. Güvenilir bilginin içeriğinde ise, ispatlanabilirlik, temsilde sadakat ve tarafsızlık kavramları olmalıdır. Karşılaştırılabilirlik boyutu tutarlılığı da kapsar ve ilgililik ve güvenirlikle boyutlarıyla etkileşimli olarak bilginin kalitesine katkıda bulunur. Son olarak, bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak fayda-maliyet ve önemlilik olmak üzere iki kısıt (eşik) vardır. Bilgi faydalı olabilir ancak,

²⁸⁷ Institute of the Chartered Accountants in England and Wales (ICAEW), **The Corporate Report**, Accounting Standards Steering Committee, London, 1975’den aktaran, SMITH M., a.g.m., s.11.

²⁸⁸ HAIDER M.B. ve AKHTER T., “Accounting Information Quality: An Area of Extended Thinking”, **The Cost and Management**, Volume 34, Number 3, s.5, 2006.

bilginin üretim maliyeti faydasını geçmesi durumunda kalitesiz bilgi olacaktır. Gösterinle boyutların hepsi önemlilik eşiğine bağlıdır ve önemlilik boyutu diğer boyutlar için bir kısıttır. Güvenilir bilgi içersinde önemsiz hatalar bulunabilir, hatalar önemli olmadığı müddetçe bilginin kalitesi düşmeyecek dolayısıyla faydası azalmayacaktır.²⁸⁹

FASB’nde konu geniş olarak ele alınmış ve muhasebe bilgi kalitesi boyutları hiyerarşisi geliştirilmiştir. Ülkemizde muhasebe standartları belirleme ve uygulama çerçevesinde TMSK tarafından, muhasebe bilgi kalitesi boyutları uluslar arası alandaki standartlarda yer alan kavramsal çerçeveye uygun boyutlar geliştirilmiştir. TMSK’nun görevleri arasında; gerçek, güvenilir, karşılaştırılabilir, ihtiyaca uygun, anlaşılabilir ve tutarlı finansal bilgi üretilmesini sağlayacak TMS’lerini oluşturma amacı bulunmaktadır.

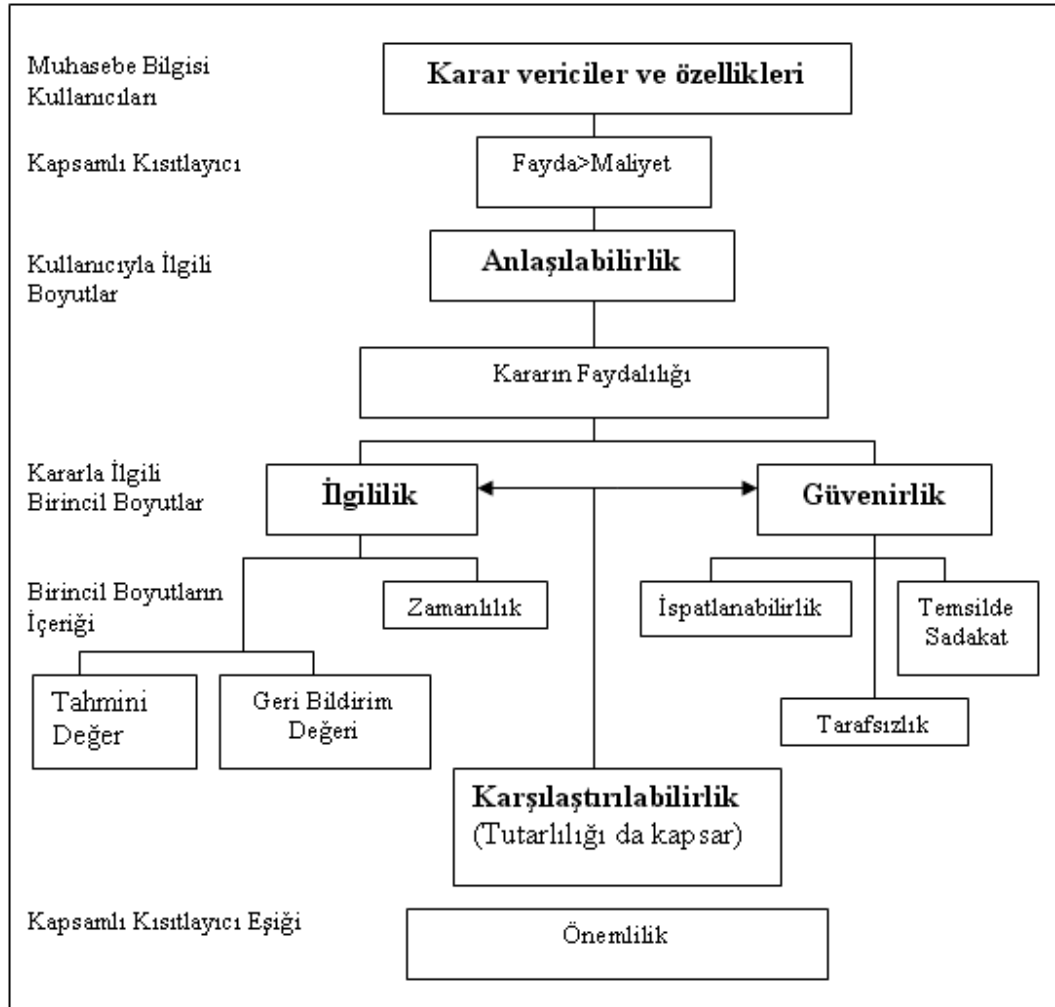
Bilgi kalitesi boyutları, alternatifler arasından seçilecek muhasebe politikalarının belirlenmesinde yardımcı olurlar. Bilgi kalitesi boyutlarının bilgi kullanıcıları açısından oldukça önemli faydaları vardır. Ancak bilginin üretim maliyeti faydasını aşması durumunda bilgi, kalitesiz bilgi olacaktır.²⁹⁰

Şekil 18’de bilgi kalite boyutları hiyerarşisi gösterilmektedir. Şekle göre, bilgi kalitesi boyutları; anlaşılabilirlik, ilgililik, güvenilirlik ve karşılaştırılabilirlik olmak üzere dört kısımda incelenmiştir. Anlaşılabilirlik boyutu, kullanıcılarla ilgili bir boyut olup, bilgi kullanıcılarının kendi amaçları doğrultusunda kullanacakları bilgiyi ne ölçüde anlayabildikleri ile ilgilidir. Bilgi anlaşılabilirdiği ölçüde, kullanımında faydalı olacaktır. Bilginin ne ölçüde anlaşılabilirdiği yada bilginin kaliteli olabilmesi için anlaşılabilirlik ölçüsünü hangi düzeyde karşılayabildirdiği, bilginin veri olarak kullanımı ile alınan kararların faydalılığı belirleyecektir. Şekilde kararlarla ilgili birincil boyut olarak, güvenilirlik ve ilgililik boyutları tanımlanmıştır. İlgililik boyutunun içeriği olarak; zamanlılık, tahmini değer ve geri bildirim değerleri tanımlanırken, güvenilirlik boyutunun içeriği olarak ise, ispatlanabilirlik, temsilde sadakat ve tarafsızlık olarak tanımlanmıştır. Karşılaştırılabilirlik boyutu, bilginin

²⁸⁹ HAIDER M.B. ve AKHTER T., s.6-7.

²⁹⁰ FASB Statement of Financial Concept No 2, “Qualitative Characteristic of Accounting Information”, s.19,1980. < <http://www.fasb.org/pdf/con2.pdf> > (23.03.2007)

işletmedeki geçmiş bilgilerle, hedefleriyle ve rakiplerinin benzer özellikteki bilgileriyle karşılaştırılabilirliğini açıklamaktadır.



Şekil 18. Muhasebe Bilgi Kalite Boyutları Hiyerarşisi

Kaynak: FASB Statement of Financial Concept No 2, “Qualitative Characteristic of Accounting Information”, s.20,1980. <<http://www.fasb.org/pdf/con2.pdf>> (23.03.2007).

Şekil 18'deki boyutların FASB'taki muhasebe bilgi kalitesi yönüyle tanımlamaları, Tablo 9'da gösterildiği gibidir.

Tablo 9. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları Hiyerarşisi

BOYUTLAR	TANIM
Fayda maliyet	Bilgi kullanıcılarının kararlarında kullanacakları bilgide olması gereken kapsamlı kısıtlayıcıdır. Bilgiden elde edilecek fayda, bilginin üretim maliyetinden büyük olmalıdır.
Anlaşılabilirlik	Bilginin boyutları ile kullanıcıların özellikleri ilişkili olması gerekir. Bilgi kullanıcının anlayabileceği düzeyde olmalıdır.
Zamanlılık	Bilgiye istenildiğinde ve ihtiyaç olduğunda ulaşılabilirlik.
Tahmin Değeri	Bilgi, gelecekle ilgili olayların sonuçlarını doğru tahmin etme ihtimalini artırmalıdır.
Geri Bildirim Değeri	Bilgi kullanıcılarının beklenti düzeylerinin karşılanması.
Güvenirlik	Bilgi makul ölçüde hata ve önyargıdan uzak olması gerekir. Üç temel özelliği; temsilde sadakat, doğruluğunun ispatlanabilirliği ve tarafsızlıktır.
Temsilde Sadakat	Hedeflerin doğru temsil edilmesi.
Tarafsızlık	Bilginin, kullanıcıyı yönlendirilmeden iletilmesidir. Muhasebe ilke ve standartlarına göre üretilecek bilgi doğal olarak tarafsız bilgi olacaktır.
Doğruluğunun İspatlanabilirliği	Bilgi makul kanıtlara dayandırıldığında, doğruluğunun ispatlanabilir olduğu düşünülür.
Karşılaştırılabilirlik	İki ekonomik olay arasındaki farklılıkların ve benzerliklerin tanımlanmasına imkan sağlamalıdır. Bunu içinde bilgi aynı üretim ve raporlama ölçüleri kullanılarak üretilmelidir.
Tutarlılık	Bilgi üretiminde aynı politika ve prosedürler kullanılmalı, dönemler arasında fark olmamalıdır.
Önemlilik	Kapsamlı kısıtlayıcı eşiği. Bilginin karar verici üzerindeki etkisiyle ilgilidir.

Kaynak: FASB Statement of Financial Concept No 2, “Qualitative Characteristic of Accounting Information”, 1980.

Finansal tabloların niteliksel özellikler taşıması finansal tablolarda yer alan bilgilerin kullanıcıların işine yaraması anlamına gelir. Dört tane niteliksel özellik (bilgi kalitesi boyutu); anlaşılabilirlik, ihtiyaca uygunluk, güvenilirlik ve karşılaştırılabilirlik sayılabilir.

3.1.3.2. Muhasebe Standartları ve Bilgi Kalitesi Alanında Tanımlanmış Bilgi Kalitesi Boyutlarının Karşılaştırılması

Muhasebe alanında ve bilgi kalitesi alanında geliştirilmiş kalite boyutları açısından, geniş ölçüde benzerlikler görülmektedir. Bu iki yaklaşımın farklı bakış açısı ve amaçlar için geliştirilmiş olmaları, benzer boyutların geçerliliğini kuvvetli bir şekilde desteklemektedir. Muhasebe bilgi kalitesi boyutları, muhasebe personellerine işletmedeki finansal ve finansal olmayan bilgilerin toplanması, raporlanması ve kontrolü aşamalarında, gerekli olan bilgi kalitesinin sağlanmasında rehberlik etmektedir. Bilgi kalitesi araştırmacılarının geliştirmiş oldukları bilgi kalitesi boyutları ise, işletmedeki bilgi teknolojisi ile bilginin üretimi, stoklanması ve kullanımı ile bilgi kullanıcılarına kaliteli bilginin dağıtımında bilgi sistemi çalışanlarına rehberlik etmektedir.²⁹¹

Bu iki yaklaşım arasında farklılıklarda vardır. Birincisi, FASB hiyerarşisinde, bilgi kalitesi araştırmacılarının boyutları arasında yer almayan birkaç önemli boyut bulunmaktadır. Önemlilik, muhasebenin kayıt-saklama prensibinin temeli olarak, toplanan yada raporlanan veriler için gerekli olan minimum düzeydeki önemlilik eşiğini vurgular. Fayda-maliyet üst eşiği tanımlar ki, bilginin üretim maliyeti bilgiden elde edilecek faydayı geçmemelidir. Bilgi kalitesi araştırmacıları ise, maliyetin bilginin kalite boyutları ile bir ilgisinin olmaması gerektiğini düşünürler. Muhasebeciler fayda-maliyet boyutunu yeniden düşünebilirler. Çünkü çağdaş sosyal bir disiplin olan muhasebe alanında, bilginin üretim maliyeti faydasından yüksekte olsa bilginin kalitesi için buna katlanması gerekir.²⁹²

FASB’da muhasebe bilgi kalite boyutları ile ilgili olarak Tablo 9’da tanımlanan boyutlar ile bilgi kalitesi araştırmalarında çoğunlukla ele alınan bilgi kalitesi boyutlarını tablo içerisinde tanımladıktan sonra, iki yaklaşıma göre ele alınan boyutların ayrıntılı karşılaştırılmasında geçilmesi daha yararlı olacaktır.

Bilgi kalitesi alanında ise, Knight ve Bum (2006) yapmış oldukları bilgi kalitesi boyutları ile ilgili çalışmada, bu alanda yapılmış literatür çalışmalarında ele alınma sayılarına göre boyutları sıralamıştır. Bu boyutlar Tablo 10’da tanımlanmıştır.

²⁹¹ HAIDER M.B. ve AKHTER T., s.9-10.

²⁹² HAIDER M.B. ve AKHTER T., s.10.

Tablo 10. Bilgi Kalitesi Boyutları

BOYUTLAR		FREKANS	TANIM
1	Doğruluk	8	Güvenilir ve hatalardan temizlenmiş bilgi.
2	Tutarlılık	7	Aynı formatta hazırlanmış ve önceki bilgilerle uyum gösteren bilgi.
3	Güvenlik	7	Bilgiye erişimde bilginin güvenliği açısından uygun sınırlamalar getirilmesi.
4	Zamanlılık	7	Bilginin güncel olması,
5	Bütünlük	5	Bilginin eksik olmamasını ifade eder.
6	Öz Temsil	5	Bilgi bütünü temsil edebilmelidir.
7	Güvenirlilik	5	Bilgi doğru olmalı ve kendisine güven duyulmalıdır.
8	Anlaşılabilirlik	5	Bilgi kullanıcıları tarafından kolaylıkla anlaşılabilir olmalıdır.
9	Ulaşılabilirlik	4	Bilgi kolaylıkla elde edilebilir, ya da hızla düzeltilebilir olmalıdır.
10	Kolay Erişim	4	Bilgi fiziksel olarak erişilebilir olmalıdır.
11	Objektiflik	4	Bilgi önyargısız, eğilimsiz ve tarafsız olmalıdır.
12	İlgililik	4	Bilgi yapılan işle ilgili ve faydalı olmalıdır.
13	Kullanılabilirlik	4	Bilginin kullanımı kolay olmalıdır.
14	Bilginin miktarı	3	Bilgi miktarı ihtiyaca uygun olmalıdır.
15	İnanırlılık	3	Bilginin doğru ve güvenilir olmalıdır.
16	Kılavuzluk	3	Bilgi üretimi için gerekli olan veriler kolay bulunabilmelidir.
17	Değerlilik	3	Bilginin içerik yada kaynağı kabul edilebilirlik düzeyi yüksek olmalıdır.
18	Verimlilik	3	Bilgi, kullanıcı ihtiyaçlarına hızla cevap verebilmelidir.
19	Katma değer	3	Bilgi kullanımında faydalı olmalı ve avantaj sağlamalıdır

Kaynak: KNIGHT S. ve BURN J., “Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web”, **Information Science Journal**, Volume 8, s.162, 2005.

FASB'ta muhasebe bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak, fayda maliyet, anlaşılabilirlik, zamanlılık, tahmini değer, geri bildirim değeri, güvenilirlik, temsilde sadakat, tarafsızlık, doğruluğun ispatlanabilirliği, karşılaştırılabilirlik, tutarlılık ve önemlilik boyutları tanımlanmıştır. Bilgi kalitesi alanında yapılan çalışmalarla ilgili tanımlamaların yer aldığı Tablo 9'da ise; doğruluk, tutarlılık, güvenlik, zamanlılık, bütünlük, öz temsil, güvenilirlik, anlaşılabilirlik, ulaşılabilirlik, kolay erişim, objektiflik, ilgililik, kullanılabilirlik, bilginin miktarı, inanırılık, kılavuzluk, değerlilik, verimlilik ve katma değer boyutları tanımlanmıştır.

Bilgi kalitesi araştırmacıları, FASB'de yer almayan bağlamsal bir bakış açısıyla, bilgi üreticilerinin özelliklerinden başka bilgi kullanıcılarının özelliklerini de dikkate alarak bilgi kalitesi boyutlarını geliştirmişlerdir. Bilgi kullanıcılarının bakış açılarıyla, boyutların inandırıcılığı ve değerlerinin nasıl gerçekleştirilebileceği dikkate alınır. Bilgi kalitesi araştırmacılarının boyutları, bilgi kalitesi üzerinde doğrudan etkisi olabilecek veri miktar ve girişini kapsayan bilgi sistemi ile ilgili özelliklerinde dikkate almaktadır. Üçüncü boyut, FASB hiyerarşisinde açıkça yer almayan giriş güvenliği boyutu, bilgi kalitesini kontrol eden yapı ve araçların önemli bir unsurudur. Yorumlanabilirlik, bazı bilgi kalitesi araştırmacılarının ortaya koydukları bir boyuttur. Wang ve Strong (1996) yorumlanabilirliği "bilginin kendisine uygun dil, sembol ve üniteleri ile açıkça yapılmış tanımı" olarak temsili bilgi kalitesi boyutları kapsamında ele almışlardır.²⁹³

Diğer taraftan muhasebecilerin görüşü kullanıcıların bakış açısıyla ilgilidir. FASB hiyerarşisi, bilgi kullanıcıları ile bilginin kendine ait olan anlaşılabilirlik gibi bilgi kalitesi boyutlarını birbirinden ayırır. Bilgi kullanıcısı bilgiyi anlamaz ise bilgi konuyla ilgili ve de güvenilir bile olsa, faydalı bilgi olmaz. Yine de bilginin anlaşılabilirliği, bilginin kendi boyutlarıyla olduğu kadar bilgi kullanıcısının boyutlarıyla da ilgilidir ve bu yüzden anlaşılabilirliği bilgi kalitesinin genel boyutları ile değerlendirmek yerine, bilgi kullanıcısı ile ilgili özel boyutlar içerisinde değerlendirmek daha uygun olacaktır. İlgililik ve güvenilirlik her iki yaklaşımda yer alan boyutlardır. Muhasebeciler bilgi kalitesi boyutları içerisinde, bilginin tahmin değeri, geri bildirim değeri ve zamanlılık boyutlarına yer verdiler. Bilgi kalitesi araştırmacıları bilgi kalitesi boyutları içerisinde bu üç boyuttan sadece zamanlılık

²⁹³ HAIDER M.B. ve AKHTER T., s.10-11

boyutuna yer vermişlerdir. Muhasebeciler açısından tahmin değeri ve geri bildirim değeri oldukça önemlidir çünkü bilgi kullanıcıları şimdiki ve geçmişteki çıktıları kullanarak gelecekteki önceliklerin doğru tahmininde kullanmalıdırlar. Muhasebeciler, eğer bilgi ispatlanabilir, temsilde sadakati var ve de tarafsız ise güvenilir olduğunu düşünürler. Bilgi kalitesi araştırmacıları da doğruluk ve tarafsızlık boyutlarını kabul etmişlerdir. Geçerlilik ve doğrulanabilirlikte muhasebeciler açısından, özellikle ekonomik faaliyetlerin temsili açısından oldukça önemlidir. Karşılaştırılabilirlik ve tutarlılık her iki yaklaşım tarafından kabul edilmiş diğer iki boyuttur. Muhasebeciler, bilginin zaman içerisinde ya da veri seti içinde yer alan bilgilerin tutarlı olması gerektiği, bilginin kendi içinde tutarsız olmamasına önem verirler. Bilgi ayrıca, veri tabanındaki ve geçmişteki kayıtlarla karşılaştırılabilir olmalıdır.²⁹⁴

MBS’nde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’lerinin tanımlamana bilmesi için, öncelikle sistemden elde edilen bilgi kalitesinin performansının değerlendirilebileceği boyutların tanımlanması gerekmektedir. Bu açıklamalardan sonra çalışmada kullanılacak muhasebe bilgi kalitesi boyutlarını tespit edebiliriz. Bunun için her iki alanda ortak olan bilgi kalitesi boyutları ile önemli görülen boyutlar çalışmada kullanılacaktır. Muhasebe standartlarında ve bilgi kalitesi alanında yapılan çalışmalarda ortak olan boyutlar Tablo 11’de gösterildiği gibidir.

Çalışmada tanımlanan literatür çalışmalarında da görüldüğü gibi, bilgi kalitesi boyutları ile ilgili olarak çok sayıda boyut tanımlaması gerçekleştirilmiştir. Boyut sayısının fazla olması, bilgi kalitesi ölçüm çalışmalarını güçleştireceğinden, MBS’de üretilen bilgilerin temel kalite boyutlarının üzerinde durulması ve tanımlanması daha uygun olacaktır. Çalışmada kullanılacak boyutların belirlenmesinde, muhasebe standartlarında belirlenen boyutlar temel alınmış olup, muhasebe standartları boyutları ile bilgi kalitesi alanında yapılmış çalışmalarda ortak olan boyutlarla birlikte, bilgi kalitesi alanındaki tüm çalışmalarda bilgi kalitesi boyutu olarak tanımlanmış olan ilgililik boyutu da çalışmada kullanılacaktır.

²⁹⁴ HAIDER M.B. ve AKHTER T., s.11-12.

Tablo 11. Araştırmada Kullanılacak Bilgi Kalitesi Boyutları

BOYUTLAR	MUHASEBE STANDARTLARI	BİLGİ KALİTESİ ALANI
DOĞRULUK	+	+
TUTARLILIK	+	+
ANLAŞILABİLİRLİK	+	+
ZAMANLILIK	+	+
BÜTÜNLÜK	+	+
GÜVENİRLİLİK	+	+
KARŞILAŞTIRILABİLİRLİK	+	
İLGİLİLİK		+

3.2. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

MBS’de bilgi kalitesini sağlamak için MBS’deki bilgi kalitesinin altında yatan faktörleri anlamak önemlidir. Yüksek bilgi kalitesine sahip bir MBS’yi kuran kritik başarı faktörlerinin bilgisi arzu edilmekte iken halen belirsizdir. MBS’deki yüksek bilgi kalitesinin kritik başarı faktörleri belirtilmemiş olmasına rağmen, Toplam Kalite Yönetimi ve Tam Zamanında Üretim gibi kalite yönetim yaklaşımlarında kritik başarı faktörleriyle ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır.²⁹⁵ Aynı şekilde bilgi yönetim ve kalitesi alanında da KBF’lerinin tanımlanması ile ilgili benzer çalışmalar yapılmıştır.

MBS’nde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi, MBS’de üretilen bilginin kalitesinin sağlanabilmesi ya da düzeyinin artırılabilmesi için gereklidir. MBS’deki bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerini bilginin hatasız olarak üretilbilmesi için odaklanılması gereken önemli noktalar olarak tanımlayabiliriz. Tanımlanmaları MBS açısından aşağıdaki faydaları sağlar;

²⁹⁵ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.282.

- Muhasebe bilgi kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlar,
- MBS’nde bilgi kalitesinin sağlanabilmesi için yöneticilerinin bu faktörlere odaklanmaları, önemli konulara dikkatlerini toplamalarına yardımcı olur,
- Faydasız bilgilerin tanımlanarak gerekli olan bilgilerden ayrıştırılmasına yardımcı olarak, bilgi üretim süreçlerinin kısaltılmasını sağlar,
- MBS’nde bilgi üretim faaliyetlerinin planlanmasında yardımcı olur,
- MBS personeli arasındaki iletişimi kolaylaştırır,
- MBS’nin işletme içi diğer bilgi sistemleri ile olan bilgi üretim rekabetinde performansını artırır,
- MBS’nin işletme içi diğer bilgi sistemleriyle olan ilişkilerinin geliştirilmesinde katkı sağlar,
- Muhasebe bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacının anlaşılması ve tanımlanmasına katkı sağlar,
- Bu faktörlerin ölçülebilmesi için performans ölçme amaçlı bilgi kalitesi boyutlarının geliştirilmesini zorlayarak, MBS’nin dolayısıyla işletmedeki muhasebe bölümünün performans ölçümünü kolaylaştırır.

3.2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Literatüründe Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri

MBS’nde bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri ile ilgili olarak yapılan literatür taramasında Avustralya’da Xu H., tarafından yapılmış tek bir çalışma olduğu tespit edilmiştir. MBS alanında yapılmış bu tek çalışmada, literatür de kalite yönetimi alanlarında tanımlanmış KBF’leri vaka çalışması ile işletmelerde test edilmiş ve çalışma sonucunda kalite yönetimi alanlarının dışında MBS’nde bilgi kalitesi sağlama sürecine yönelik olarak yeni KBF’leri tanımlanmıştır.

MBS bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri alanında TKY ve Bilgi kalitesi alanında yapılmış çalışmalardaki KBF'leri esas alınarak XU H. tarafından, literatür taraması ve Avustralya'daki işletmelerde yapılan uygulama çalışması sonrasında, aşağıdaki KBF'leri tanımlanmıştır.²⁹⁶

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- İşletmenin tümü için açık bir bilgi kalitesi politikası,
- Organizasyonel yapı,
- Bilgi kalitesi politikaları ve standartları,
- Bilgi kalitesi kontrolleri,
- Veri girdi kontrolleri,
- Müşteri odaklılık,
- MBS'nin yapısı,
- Personel ilişkileri,
- Değişim yönetimi,
- Veri kaynakları kalite yönetimi,
- Sürekli gelişim,
- Fayda-Maliyet analizleri,
- Denetim ve gözden geçirme,
- İç denetim,
- Takım çalışması (İletişim),
- Risk yönetimi,
- Orta kademe yöneticilerin bilgi kalitesine yönelik yükümlülükleri,
- Personel yetenekleri,
- Fiziksel çevre,

²⁹⁶ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.285.

- Bilgi kalitesine odaklanan örgütsel kültür,
- Sistemlerin ve bilgi kalitesinin anlaşılması.

TKY, BY ve BK alanlarında yapılan çalışmalarda tanımlanmış KBF'lerini önceki bölümlerde tanımlamıştık. Aynı zamanda çalışmanın temelini oluşturan kalite yönetimi, bilgi yönetimi ve bilgi kalitesi alanları ile birlikte MBS alanında literatürde tanımlanmış KBF'lerini de tanımlayıp, bunların bir arada gösterildiği Tablo 12 oluşturulmuştur.

Tablo 12'de, Toplam kalite yönetimi, Bilgi yönetimi, Bilgi kalitesi ve MBS alanlarında tanımlanmış KBF'leri içerisinde, üst yönetim desteği ve eğitim her alanda tanımlanmış önemli faktörler olarak ön plana çıkmaktadırlar.

Tablo 12'deki tanımlanmış KBF'leri, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyebilecek KBF'leridir. Literatür taramasından çıkartılmış olan 30 adet KBF, çalışmanın temelini oluşturacak ve halka açık işletmeler üzerine yapılacak anket çalışmasında veri olarak kullanılacaktır.

Tablo 12. MBS’nde Bilgi Kalitesini Etkileyebilecek Kritik Başarı Faktörleri

SN	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ	TKY	BY	BK	MBS
1	Üst Yönetim Desteği	+	+	+	+
2	Eğitim	+	+	+	+
3	İletişim	+	+	+	+
4	Bilgi Kalite Kültürü	+	+		+
5	Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	+		+	+
6	İç Denetim	+		+	+
7	Müşteri Odaklılık	+		+	+
8	Sürekli İyileştirme	+		+	+
9	Organizasyonel Yapı	+		+	
10	Performans Değerleme ve Ödüllendirme	+		+	
11	Dış Çevre	+		+	
12	Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	+			+
13	Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	+			+
14	Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları			+	+
15	Muhasebe Bilgi Sisteminin Doğallığı			+	+
16	Değişim yönetimi			+	+
17	Fayda Maliyet Analizi			+	+
18	Veri Giriş Kontrolü			+	+
19	Yetki Esnekliği	+			
20	Personelin İşletmeye Bağlılığı	+			
21	Kalite Bölümü	+			
22	İşletme Bilgi sistemleri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi		+		
23	Bilgi Paylaşımı		+		
24	Bilgi Teknolojisi Altyapısı		+		
25	Bilgi Üretim Stratejileri		+		
26	Bilgi Kalitesi Yöneticisi			+	
27	Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı				+
28	Personel Yeterliliği				+
29	Risk yönetimi				+
30	Fiziksel çevre				+

3.2.2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Faktörleri

MBS ile ilgili, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen MBS'nin yapısı önemli bir KBF'dür.

MBS'nin Yapısı: Bilgi teknolojilerinin gelişimi ile birlikte işletmelerde farklılaşıp gelişen bilgi üretim araçları MBS'lerinde de kullanımı yaygınlaştırılarak gelişmektedir. MBS'lerinde paket program yada yazılımlar muhasebe bilgilerinin üretiminde kullanılmaktadır. İşletme büyüklüklerine göre kullanılan paket program yada yazılımlar farklılaşmaktadır. Küçük işletmeler genellikle, muhasebe işlemleri büyük işletmelere göre daha az olduğundan muhasebe bilgi üretiminde paket programlar kullanılmaktadır.

Büyük işletmeler de ise muhasebe bilgi üretiminde KKP (ERP) olarak adlandırılan bilgisayar yazılımları kullanılmaktadır. KKP ile işletmeler de, bütün bilgi sistemleri ve şubelerle ilgili veriler ortak bir veri tabanında toplanmakta, ilgilileri tarafından gerektiğinde ve istenildiğinde işletme ile ilgili her tür üretilmiş bilgi olan raporlara ulaşılabilir.

İşletmelerin MBS'lerinde muhasebe bilgisi üretiminde kullandıkları paket KKP'nın yapısı üretilen bilginin kalitesini etkilemektedir. İşletmeler KKP ile ilgili yazılımları kendileri bilgi işlem elemanlarına geliştirmekteler yada mevcut bir yazılımı kendi organizasyon yapılarına uyarlamaya çalışmaktadırlar. İşletme mevcut yazılım satın alsın yada kendi geliştirmiş olsun, yazılımla ilgili önemli olan nokta, işletmenin organizasyon yapısına uygun, işletmedeki her türlü bilgi üretim ihtiyacına cevap verebilecek düzeyde olmalıdır. İşletmenin yapısına ve amaçlarına uygun KKP'nın, kullanım kolaylığı, uzun yıllardır kullanılıyor olması, güncellenebilirliği üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen alt KBF'leri olarak tanımlanabilir.

MBS için uygun KKP'nın aşağıdaki bileşenleri içermesi gerekmektedir.²⁹⁷

- Sezgisel ve kullanım kolaylığı
- Otomatik olarak mümkün olduğunca fazla verinin onaylanması
- Çalışanların uygun ve yeterli belgelendirmeyi izlemeleri
- Değiştirme/Güncelleme Kolaylığı

²⁹⁷ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.285.

- Sistem yeterliliği
- Sistem güncelliği
- Entegrasyon seviyesi ve sistemin yorumlanabilirliği
- Merkezileştirilmiş veritabanı ve veri ambarı gibi etkin veri yönetim yaklaşımı.

3.2.2.2. Bilgi Kalitesi Faktörleri

MBS’nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen bilgi kalitesi ile ilgili KBF’leri; Bilgi kalitesi politika ve standartları, Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, Bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları, Bilgi paylaşımı, İç denetim, Bilgi üretim stratejileri, Sürekli iyileştirme ve Veri giriş kontrolleridir.

Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları: İşletmeler de var olan bütün bilgi sistemlerinin amacı kaliteli bilgi üretmek yada mevcut bilgi kalitesini artırmak olmalıdır. İşletme bilgi sistemlerinden olan MBS’nin amacı da, muhasebe bilgi kalitesini geliştirmektir. Muhasebe bilgi kalitesinin artırılabilmesi için, bilgi üretim faaliyetleri ile ilgili gerekli olan politika ve standartların belirlenip uygulanması gerekmektedir. MBS’nde belirlenecek olan bilgi kalitesi politika ve standartlarının, bilgi üretim stratejilerinin uygulama planlarını oluşturacak şekilde geliştirilmesine dikkat edilmelidir. Bilgi kalitesi politikası; işletmeler tarafından bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılmak üzere tanımlanmış belirli ilkeler, esaslar, gelenekler, kurallar ve uygulamalardır. Bilgi kalitesi standartları ise; bilgi kalitesi boyutlarına ulaşım hedefinde tanımlanmış bilgi kalitesi düzeyleridir.

Bilgi kalitesi ile ilgili belirlenen politika ve standartlar, işletmeye uygun, uygulanabilir, basit, ilişkili ve tutarlı olması gerekmektedir. Bilgi kalitesi ile ilgili belirlenecek politika ve standartların işletmede uygulanan muhasebe politikaları, ve ulusal ve uluslar arası kuruluşlar tarafından belirlenmiş muhasebe standartları ile uyumlu olması, uygulanabilirliklerini kuvvetlendirecektir.

İşletmelerde bilgi kalitesi politika ve standartları ile ilgili iki önemli bileşen söz konusudur. Bu bileşenler;

- Bilgi kalitesini sağlanması ve geliştirilmesi amacı için gerekli politika ve standartların oluşturulması,
- Politika ve standartların uygulanması.

İşletmede MBS yapısına uygun bilgi kalitesi politika ve standartları geliştirilebildiği ölçüde, MBS’nde üretilen bilginin kalitesi geliştirebilecektir. İşletme yapısına uygun olmayan yada uygulanabilirlikten uzak politika ve standartlar üretilen bilginin kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir. Muhasebe bilgi kalitesini artırabilecek yada olumsuz yönde etkileyebilecek olan bilgi kalitesi politika ve standartları KBF’dür.

Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama: Muhasebe bilgi kalitesinin sağlanması yada geliştirilebilmesi için önemli bir faktördür. İşletme faaliyetlerinde verimliliğin artırılabilmesi için gerekli olan kontrol işlemi, bilgi üretim faaliyetleri içinde geçerlidir. Üretilen bilginin kalite kontrolü, ulaşılabilir bilgi kalitesi kapsamında bilgi kalite boyutlarının ne ölçüde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği noktasında değerlendirilir. Bilgi kalite kontrollerinin periyodik olarak ilgililere raporlanması, bilgi kalitesini artırıcı bir yaklaşım olacaktır.

MBS’nde üretilen bilgilerin kalite kontrolü ile ilgili olarak bu bölümün başında ele alınan bilgi kalite kontrol yaklaşımları olarak direkt ve endirekt test yaklaşımlarından birisi kullanılabilir.

Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları: MBS’de bilgi üretim faaliyetlerinde bilgi kalitesinin sağlanabilmesi yada geliştirilebilmesi için, bilginin kalite artırıcı yaklaşımlar çerçevesinde üretiminin gerçekleştirilmesi kalitesini artıracaktır.

Bilgi Paylaşımı: MBS’nde bilgi üretim faaliyetleri, bölümdeki tüm personelin katılımı ile gerçekleştirilir. MBS’nde bilgi üretim faaliyetine katılan personel, bilgi üreticileri, bilgi sorumluları, bilgi kullanıcıları, bilgi yöneticileri, iç denetçiler ve veri sağlayıcılar olarak gruplandırılabilir. Bu gruplar arasında sürekli olarak bilgi alış veriş söz konusudur. Grupların temelini oluşturan personel arası açık ve örtülü bilginin üst düzeyde paylaşımı üretilen bilginin kalitesini etkileyecektir. Personel arası çatışmalardan kaynaklanan bilgi paylaşımının kısıtlanması, MBS’nde üretilen bilginin kalitesini düşürecektir.

İç Denetim: İç denetim, bilgi üretim faaliyet süreçleri ve personeli ile ilgilidir. Yönetim faaliyetlerinde olduğu gibi, bilgi yönetim süreçlerinde de yapılan faaliyetlerle ilgili olarak tüm araçlarla ilgili kontrol işlevinin yapılması gerekmektedir. MBS’de bilgi üretim sistemlerinin ve süreçlerinin sürekli denetimi, bilgi hatalarını ortadan kaldıracak aynı hataların sonraki üretim süreçlerinde tekrarlanması engellenmiş olacaktır. Etkin denetim faaliyetleri, üretilen bilginin kalitesini artıracak ve muhasebe bilgilerini dış denetimlere hazırlamış olacaktır.

Bilgi Üretim Stratejileri: İşletme yönetim faaliyetlerinde olduğu gibi, bilgi üretim faaliyetlerinde de stratejik yönetimin uygulamasını kapsar. MBS’nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini artırabilmek için, bilgi üretim stratejilerinin tanımlanıp uygulanması, bilgi kalitesini artırıcı bir faktör olacaktır. Bilgi üretim stratejileri kapsamında, muhasebe bilgisinin üretiminin gerçekleştirildiği işletmedeki MBS’nin güçlü, zayıf yönlerinin belirlenip, ayrıca işletmenin muhasebe bilgisinin kalitesini artırabilmesi için fırsat ve tehditlerin ortaya konulması gerekmektedir.

Sürekli İyileştirme: Sürekli iyileştirme işletmenin tüm birimlerinde olduğu gibi, MBS’nde de gerçekleştirilmelidir. İşletmenin iç ve dış çevresi sürekli olarak değişim olgusu ile karşı karşıyadır. Değişim süreçlerinde yeni bilgi teknolojileri geliştirilmekte yada mevcut bilgi teknolojileri güncellenmektedir. Bilgi teknolojileri değişiminin dışında MBS’de üretilen bilgilerle ilgili olarak, işletmelerin ticari faaliyetleri, muhasebe uygulamaları ile ilgili yeni yasal düzenlemeler veya mevcut yasalardaki değişimler, muhasebe standartları ve üretim teknikleri ile ilgili sürekli olarak değişim ve güncellemeler gerçekleştirilmektedir. MBS’de bilgi kalitesinin elde edilebilmesi için, bilgi teknolojisi ve muhasebe yasa, ve standartlarındaki değişimler kapsamında, bilgi üretim süreci ve unsurlarının sürekli iyileştirilmesi gerekmektedir. Özellikle muhasebe bilgi üretim sürecinin temel unsuru olan personelin temel amaçlarından birisi, sürekli iyileştirme felsefesinde kendilerini yenileyerek bilgi üretim faaliyetlerine etkin katılımlarını sağlayabilmek olmalıdır.

Maliyet yönetim muhasebesi alt sistemlerinde ise, değişen teknoloji ile birlikte üretim ortamları da gelişerek değişmektedir. İşletmelerin her yeni ürün tasarımı dikkate aldıkları önemli noktalardan biriside maliyetlerin düşürülmesidir. MBS’lerinde değişen üretim ortamlarına uygun olarak geliştirilmiş maliyet yöntemlerinin işletmeye adaptasyonunda personelin bu konuda gereken

eğitimi almış ve uygulayabilecek kapasitede beceriye sahip olması gerekmektedir. Yeni maliyet yönteminin adaptasyonundan sonra, üretilcek maliyet ve yönetim muhasebesi bilgilerinin kaliteli olabilmesi içinde, kullanılan maliyet yöntemi ile ilgili bilgi üretim süreçlerindeki personel ve bilgi teknolojisi gibi teknik unsurların sürekli iyileştirme felsefesinde yenilenmesi gerekmektedir.

Veri Giriş Kontrolleri: Veriler; MBS’de üretilen bilginin hammaddesidir. MBS’nde özellikle bilgi kalite ölçütlerinden olan doğru bilginin retilbilmesi için doğru verilerin sistemde kullanılması gerekir. Verilerin doğruluğu iki şekilde sağlanabilir;

- Doğru kaynaklardan elde edilmeli,
- Sisteme doğru şekilde girilmeli.

Verilerin sisteme giriş aşamasında doğruluk kontrollerinin gerçekleştirilmesi gerekir. Satış faturası bilgilerinin satıcı işletmedeki bilgilerle teyit edilmesi doğruluk kontrolüne örnek gösterilebilir. Aynı şekilde ödeme planları ile ilgili olarak hazırlanan raporlardaki ödeme rakamlarının, alacaklılardaki bilgilerle karşılaştırılması, verilerin doğruluk kontrollerinin yapılması ile ilgilidir. Kontrol işlemleri gerçekleştirilmiş verilerden oluşturulan ödeme planları ile ilgili üretilmiş bilgiler doğruluk ölçütünün sağlandığı bilgiler dolayısıyla kaliteli muhasebe bilgileri olacaktır.

Verilerle ilgili kaynak kontrollerinden sonra önemli olan ikinci aşama verilerin sisteme doğru olarak girilmesidir. Muhasebe verisinin yanlış fişe işlenmesi rakamların yanlış girilmesi üretilen muhasebe bilgisinin hatalı olmasına yol açacaktır. Hatalı yani kalitesiz muhasebe bilgisinin üretiminin engellenmesi için, sisteme girişi yapılan verinin, giriş yapan personel, aynı servisteki başka bir personel yada ilgili yönetici tarafından kontrolünün yapılması, varsa hatalı girilen verilerin düzeltilmesi gerekir. Veri giriş kontrolüne örnek olarak; KKP kullanan bir işletmede, satış işlemi, ile ilgili faturanın satış bölümünde çalışan personel tarafından sisteme girişi yapıldıktan sonra, ilgili muhasebe fişi ile ilgili kayıt muhasebe bölümündeki personelin faturayı görüp, doğruluğuunu sistemden onayladıktan sonra, satış işlemi ile ilgili kayıt süreci tamamlanmış olacaktır. Satış bölümündeki personelin, fatura ile

ilgili yanlış bilgi girişi yapması ve muhasebe personelinin onay öncesi kontrol işleminde yanlışın ortaya çıkması durumunda, düzeltme işlemi gerçekleştirilecektir.

3.2.2.3. Dış Faktörler

MBS’nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen KBF dış çevredir.

Dış Çevre: MBS’de üretilen bilgiler temelde yasalar ve standartlar kapsamında üretilen finansa muhasebe bilgileri ve yönetim faaliyetlerinde kullanılmak üzere üretilen maliyet ve yönetim muhasebesi bilgileri olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Finansal muhasebe bilgileri değişen yasal uygulama ve muhasebe standartlarından doğrudan etkilenmektedir. Ancak bu noktada önemli olan muhasebede üretilen bilgilerin ne kadar yasal ve standartlara uygun olduğudur. Örneğin vergi oranlarının yüksekliğinden şikayetçi olan muhasebe yöneticisinin işletmeye daha az vergi çıkartma adına giderlerini olduğundan yüksek, gelirlerini de olduğundan daha az göstermesi durumunda üretmiş olduğu muhasebe bilgileri (beyannameler, mali tablolar) hatalı bilgiler dolayısı ile kalitesi düşük yada kalitesiz muhasebe bilgileri olacaktır. Bu noktada kalitesiz muhasebe bilgisi üretiminin sebebi vergi oranlarındaki yükseklik olarak düşünülebilir.

3.2.2.4. Organizasyonel Faktörler

Organizasyonel KBF’leri; Eğitim, Organizasyonel yapı, Kalite bölümü, Bilgi kalite yöneticisi, Bilgi kalite kültürü, Performans değerlendirme ve ödüllendirme, Değişim yönetimi, Fayda maliyet analizi, Risk yönetimi, Fiziksel çevre ve Bilgi teknolojileri altyapısıdır.

Eğitim: MBS’de bilgi kalitesini artırabilmek amacıyla, muhasebe uygulamaları, kullanılan sistem ve güncellemeleri, muhasebe yasa standartlarındaki değişimlerle ilgili personeli bilgilendirme amaçlı eğitim programları düzenlenmesi üretilen bilgilerin kalitesini etkileyecektir.

Personele düzenlenecek eğitim programları,²⁹⁸

²⁹⁸ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.289.

- Başlangıç eğitimi; yeni personel için işletmedeki MBS uygulamaları hakkında bilgilendirme amaçlı yapılır.
- Sürekli eğitim; işletme yönetici ve personelleri için periyodik olarak yapılan hizmet içi eğitimler.

Organizasyonel Yapı: Uygun organizasyonel yapının yüksek kalitede bilgi üretilmesi yardımcı olacağı kabul edilmektedir. Örneğin, merkezileştirilmiş organizasyonel yapının daha iyi bilgi kalitesi kontrolleri sağlayabileceği kabul edilmektedir. Bununla birlikte farklı coğrafi bölgelerde yerleşik büyük işletmelerde, farklı şubelerdeki bölümler tarafından yürütülen MBS fonksiyonları nedeniyle, bilgi kalitesi için merkezileştirilmiş bir sorumluluk edinilmesi zordur. Bu nedenle, işletmeler daha iyi bilgi kalitesi sonuçları elde edebilmek amacıyla organizasyon yapılarıyla uyumlu olarak farklı bilgi kalitesi kontrol yaklaşımları geliştirmelilerdir.²⁹⁹ Organizasyonda merkezi yapılanmanın dışında, her bilgi sisteminde ayrı bilgi kalite sorumlulukları geliştirilebilir. Bu tür yapılanmalarda, bölüm yöneticileri ile bilgi kalite sorumluları arasındaki hiyerarşik karmaşıklık olabileceğinden, yetki ve sorumluluklar kesin olarak tanımlanmalıdır.

Bilgi kalite sorumluları ile ilgili diğer bir organizasyon yapılanması, bilgi kalite sorumlularının danışman tipi bir yapılanma ile faaliyetlerini yürütmeleri sağlanabilir. Bu tür yapılanmada, bilgi kalitesinde sorumlu olan personel, bölüm yöneticilerinin danışmanı gibi çalışırlar, bölümdeki personele emir verme gibi yetkileri söz konusu olmaz.

Organizasyon yapılanması içerisinde bilgi kalite sorumluluğu ayrı bir kişiye verilmemesi durumunda, MBS'nde bilgi üretim faaliyetlerine katılan tüm personel oto kontrol yolu ile, kendi üretmiş oldukları bilgilerin kalitesini kontrol etme yoluna giderler. Bu durumda, son kontroller genellikle imza yetkisi olan sorumlu yöneticiler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Kalite Bölümü: İşletme organizasyon yapısında, kalite uygulamalarından sorumlu, diğer bölümlerden bağımsız kalite bölümünün varlığı, işletmenin tüm faaliyetlerinde olduğu gibi bilgi üretim faaliyetlerinde de etkili olabilir. Kalite

²⁹⁹ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.285.

bölümü, işletmedeki tüm bilgi sistemlerinde üretilecek bilgilerle ilgili, planlama, uygulama ve kontrol aşamalarından sorumlu olarak, gerekli çalışmaları yapar.

Bilgi Kalite Kültürü: Kültür, organizasyonlarda inanç, değerler sistemi ve yıllar içerisinde yerleşmiş normlardır. İşletme bilgi sistemlerinde, üretilen bilgilerin kaliteli olması gerektiği inancının yerleşmiş olması, üretilen bilginin kalite düzeyinin zamanla artmasına katkı sağlayacaktır.

Bilgi kalite kültürünün unsurlarını arasında en önemlileri karşılıklı güven ve ortak sahiplenme duygusudur. Bilgiye verilen değer, bilginin doğru yönetilmesi ve üretilmesine işletmenin her düzeyinde kişisel inanç, adanmışlık ve sürekli öğrenmeye açık olma diğer çok önemli kültürel normlardır. Personelin yeni öğrendiklerini bilgi kalitesini artırma amaçlı uygulama isteği girişkenlik gerektirir. Bilginin paylaşımı ve yeniden kullanma isteğinin yaygın olduğu bir duruma ulaşabilmek cesaretlendirme ve ödüllendirme gerektirir. Bu normların geçerli olduğu işletmelerde bilgi üretenler, bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için gerekli olan uygun ortam ve güçlü desteği kendilerinde hissederler.³⁰⁰

İşletmelerde bilgi kalitesini geliştirecek bilgi kalitesine ulaşma kültürü, aynı şekilde MBS’nde de olması gerekmektedir. MBS’de yüksek kalitede bilgi üretme kültürünün varlığı, bilgi kalitesi sonuçları üzerinde önemli etkileri olabilir. İşletmede yüksek derecede bilgi kalitesine odaklı kültürün var olması durumunda, üst yönetim bilgi üretim faaliyetlerine gereken kaynak desteğini sağlayacaktır. Ek olarak işletme içinde bilgi kalite kültürünü benimsemiş personelin varlığı, kalite konularına odaklanmayan işletmelere göre bilgi kalitesini sağlamada daha fazla çaba harcamaktadırlar. Böylelikle bilgi kalitesine odaklanan organizasyonel kültürü ile daha yüksek kalitede bilgi üretiminin sağlanması kolaylaşacaktır.³⁰¹

Performans Değerleme ve Ödüllendirme: Performans değerlendirme, personelin etkinliklerinin, eksikliklerinin, yeterliliklerinin ve fazlalıklarının bir bütün olarak gözden geçirilmesidir.³⁰² Yöneticiler organizasyonlarını en verimli şekilde çalıştırmak isterler. Organizasyonların verimli çalışması iyi nitelikte personelin

³⁰⁰ BARUTÇUGİL İ., s.197.

³⁰¹ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.288.

³⁰² ÇİFTÇİ B., “Performans Değerlemesi”, içinde, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, DOLGUN U., (Edit.), Ekin Kitapevi, Bursa, s.167, 2007.

sağlanması, yetiştirilmesi ve önemli mevkilere getirilmesi ile mümkün olur. Yeterli düzeyde personel sağlanması, herkesin yeteneğine göre hakkının verilmesi ve hak ettikleri mevkilere getirilebilmeleri için, personellerin ne durumda olduklarını, başarı ve başarısızlıklarını gösteren performans değerlemesi yapılması gerekmektedir.³⁰³

MBS'nde üretilen bilginin kalite değerlemesinden sonra, elde edilen sonuç üzerinde personelin ne kadar etkili olduğunun değerlendirilmesi gerekir. Bilgi kalitesinde istenilen kalite elde edilememiş ise, personelin başarısız olduğu noktalar nedenleri ile birlikte tespit edilerek, bir sonraki bilgi üretim faaliyetinde problemler alanların üzerinde önemle durulmalıdır. Bilgi kalitesinde istenilen kalite hedefi elde edilmesi durumunda, personel başarısından dolayı ödüllendirilmelidir. Personelin ödüllendirilmesi, motivasyonunu ve işletmeye bağlılığını artıracığından, bilgi kalitesinde süreklilik sağlanmasına katkı sağlanmış olacaktır.

Değişim Yönetimi: İşletme yönetiminin iç ve dış değişimleri yönetebilme becerisini ifade eder. İç değişim, organizasyon yapısı, personel, yönergeler, bilgi teknolojisi, KKP, işletme bilgi sistemleri arası veri ve bilgi paylaşımı, iş emirleri gibi konulardaki değişimleri kapsar. Dış değişim ise, işletme dışındaki yasalar, muhasebe standartları, ekonomi ve piyasalardaki değişimlerdir. İç ve dış değişimler MBS'de üretilen bilgi kalitesini etkileyecektir. Bu noktada işletme ve alt fonksiyonel biri olarak muhasebe yöneticilerinin değişim karşısında ortaya koyacakları yönetim becerisi, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyecektir.

Fayda Maliyet Analizi: Fayda ve maliyet arasındaki denge bir niteliksel özellik değil her durumda söz konusu olan bir kısıtlamadır. Bilgiden sağlanan fayda, bu bilgiyi üretmek için katlanılan maliyetin üzerinde olmalıdır. Ancak, faydaların ve maliyetlerin belirlenmesi çoğunlukla subjektif bir süreçtir.³⁰⁴ Bilgi üretim faaliyetlerinde, istenilen düzeyde bilgi kalitesinin elde edilmesi ve kalite kontrollerinin yapılma faaliyetleri ile ilgili katlanılacak maliyet, elde edilecek faydanın altında kalması gerekmektedir. Tersine bir durumda, katlanılacak maliyet elde edilecek faydadan daha fazla olarsa, bilginin değeri düşecektir. Fayda maliyet analizi ile, değeri olmayan bilgi üretimleri sonlandırılarak, gereksiz zaman ve fon

³⁰³ TORTOP N., **Personel Yönetimi**, Gözden Geçirilmiş 5.Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, s.129, 1994.

³⁰⁴ TMSK, **Türkiye Muhasebe Standartları**, s.21, 2006.

kayıpları önlenmiş, personelin dikkatinin faydalı bilgiler üzerine odaklanması sağlanmış olacaktır. Ancak üretilecek olan bilgi işletme açısından stratejik bir öneme sahipse her türlü maliyetine katlanılarak üretilmelidir.

Risk Yönetimi: Bilgi üretiminde risk, belirli bir tehdidin MBS'nin zayıflığından faydalanarak sisteme zarar verme ihtimalidir. Risk yönetimi ise, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyebilecek tehditlerin belirlenmesi, ortadan kaldırılması veya olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi ve denetlenmesi olarak tanımlanabilir. Risk yönetimi ile personelin bilgi kalitesini olumsuz etkileyebilecek tehditlere karşı, farkındalıkları artırılmış olur. MBS'de kayıtlar bilgisayar ortamında tutulduğundan, MBS bilgi üretiminde en büyük risk, bilişim teknolojilerinin güvenlik açıklarıdır. İşletmenin kullanmış olduğu KKP ile ilgili muhtemel güvenlik açıkları konusunda personel bilgilendirilmesidir. Personel bu durumda, sadece ilgilerin şifre ile ulaşabildiği bilgiler için, dışarıdan iyi niyetli olmayan ulaşimleri engellemek için kodlanması zor şifreler belirlemelidir.

Fiziksel Çevre: MBS'nde personelin bilgi üretim faaliyetlerine katıldığı, çalışma ortamını ifade eder. İşletmenin tüm alanlarında olduğu gibi muhasebe bölümlerinde de personelin çalıştığı ortam ergonomik olmalıdır. Personelin tüm dikkatini çalışmaya verebileceği bir ortam, üretilen bilgilerin kaliteli olmasını sağlayacaktır. Bu konuda işletmelerin muhasebe bölümlerindeki yeni yaklaşımları, her personele veya birkaç personele ayrı oda yerine, bankalarda olduğu gibi tüm personelin açık bir alanda çalışma ortamları oluşturmalarıdır. Bu yaklaşımın benimsenme nedeni, tüm personelin çalışmasının yönetici tarafından daha rahat gözlemlenebilir olmasıdır.

Bilgi Teknolojisi Altyapısı: MBS'nde bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılan teknolojik altyapının yeterliliğini ifade eder. KKP'nın kullanımını kolaylaştıran, güncel bilgisayar donanımları ve iletişim teknolojileri, üretilen bilginin kalitesini etkileyecektir. MBS personelinin kullandığı tüm bilgisayarlar, KKP'nı kaldırabilecek çalışma hızı üst seviyede olan donanıma sahip olması gerekmektedir.

3.2.2.5. Paylaşımçı Faktörleri

MBS’de üretilen bilgilerin paylaşımçıları ile ilgili KBF’leri; Üst yönetim desteği, Bilgi kalite yöneticilerinin rolü, Müşteri odaklılık, Veri kaynakları kalite yönetimi, İletişim, Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları, Personel yeterliliği, Personel bağlılığı, İşletme bilgi sistemleri arası bilgi paylaşımı olarak sayılabilir.

Üst Yönetim Desteği: Başarılı bir TKY için gerekli unsur, her şeyden önce üst yönetimin aktif katılımıdır.³⁰⁵ TKY’de olduğu gibi bilgi sistemlerinde üretilen bilginin kalitesinde üst yönetimin davranış tarzları etkilidir. İşletme üst yönetiminin bilgi kalitesine bakış açısı, MBS’de üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyecektir. Üst yönetimin muhasebe bilgi kalitesinin önemini kabullenmesi ve her türlü desteği sağlaması, MBS’de üretilen bilginin kalitesini artıracaktır. Üst yönetimin, işletmedeki üçüncü kişilerin hakları konusunda, MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinde, yasa standart ve ilkeler yerine sürekli işletmenin çıkarları doğrultusunda bilgi üretilmesini istemesi, bilginin kalitesini düşürecektir.

MBS’de üretilen bilginin kaliteli olması için üst yönetim her türlü liderlik becerisini ortaya koymalıdır. Bu anlamda, MBS’de bilgi üretimi için ihtiyaç duyulan fon, bilgi teknolojisi altyapısı ve personel gibi bilgi üretim unsurlarında da gerekli her türlü desteği sağlaması gerekmektedir.

Bilgi Kalite Yöneticilerinin Rolü: İşletme organizasyon yapısında tüm bilgi sistemlerinden üretilen bilgilerin kalitesinden sorumlu veya her bilgi sisteminin kendi içerisinde üretilen bilginin kalitesini planlayan ve bilginin kalitesini ve üretim süreçlerini denetleyen ayrı bir yöneticinin olması, bilgi kalitesine ulaşılması noktasında katkı sağlayacaktır. Organizasyon yapısında bilgi kalite yöneticiliği olarak ayrı bir birimin varlığı, hiyerarşik yapıda sıkıntılara da yol açabileceğinden, bilgi kalitesi faaliyetlerini bir yönetici sorumluluğunda yapmak isteyen işletmeler, yöneticinin tüm yetki ve sorumluluklarını ayrıntılı olarak tanımlaması gerekmektedir. Bu noktada işletmelerdeki uygulamalarda genellikle, bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yönetici çalıştırmak yerine, bölümde sorumlu yöneticilerin tüm faaliyetlerde olduğu gibi, bilgi kalitesi faaliyetlerini de kendi gözetim ve denetimlerinden

³⁰⁵ YUNUS C., “Küresel Rekabet Ortamında Rekabetçi Üstünlük Sağlayan Sihirli Üçgen: Maliyet-Kalite-Zaman”, **Muhasebe ve Denetime Bakış**, Yıl 4, Sayı 11, Ocak, s.38, 2004.

gerçekleştiriyor olmalarıdır. Bu durumda tüm faaliyetlerin sorumluluğunu üzerlerinde toplayan birim yöneticileri, bilgi kalitesi süreçlerinden olan bilgi kalitesi kontrol noktalarında, ayrıntılardaki dikkat isteyen noktaları gözden kaçırabilmektedirler. Bilgi kalitesinden sorumlu yöneticiler, her işletmede olmasa bile muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinin yoğun olduğu büyük işletmelerde, bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yöneticinin varlığı, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Müşteri Odaklılık: Müşteri odaklılık, bilgi üretiminde bilgi kullanıcılarının istek ve ihtiyaçları odaklı bilgi üretimini esas almaktadır. bilgi kullanıcılarının istek ve ihtiyaçları dikkate alınarak, gerçekleştirilen bilgi üretiminde, üretilen bilginin kalitesi artacaktır. Müşteri odaklılığı dikkate alma noktasında, finansal muhasebe alt sistemi ile Maliyet-Yönetim muhasebesi alt bilgi sistemlerini ayrı ayrı değerlendirmek gerekmektedir. Finansal muhasebe alt bilgi sisteminde üretilen bilgilerin, hem işletme içinde hem de işletme dışında çok sayıda kullanıcıları olduğundan, bu kullanıcıların hepsinin memnun edilmesi oldukça zordur. Zaman zaman, bilgi kullanıcılarının istekleri bir birleri ile çelişebilmektedir. Bu durumda, Finansal muhasebe alt bilgi sisteminde üretilen bilgiler, muhasebe ilke, esas ve yasaları çerçevesinde kalmak üzere kullanıcılarının istekleri dikkate alınabilir. Bu alt bilgi sisteminde, muhasebe ilke, standart ve yasalarına aykırı olan kullanıcı isteklerinin yerine getirilmesi, bilgi kalitesini olumsuz etkileyecektir.

Maliyet yönetim muhasebesi alt bilgi sisteminde üretilen bilgiler kullanıcıları ise işletme içi kullanıcılardır. Bu alt bilgi sisteminde üretilen bilgilerde, kullanıcıların istek ve beklentileri önemlidir. Bilgi üretim süreçlerinde müşteri odaklı olarak, istek ve ihtiyaçların dikkate alınması üretilen bilgilerin kalitesini artıracaktır.

Veri Kaynakları Kalite Yönetimi: MBS’de muhasebe bilgi üretimi için verilere ihtiyaç vardır. MBS’de ihtiyaç duyulan veriler işletme içi ve işletme dışı kaynaklardan karşılanmaktadır. İşletme içi kaynaklar, diğer bilgi sistemleridir. MBS işletmedeki diğer bilgi sistemleri ile sürekli olarak veri ve bilgi alış verişinde bulunmaktadır. İşletme dışı kaynaklar ise, işletmenin ticari faaliyette bulunduğu alıcı ve satıcı işletmelerdir. MBS iç ve dış kaynaklardan sağlayacağı veriler, kaliteli bilgi üretim amaçlarına uygun olmalıdır. Veri kalitesi, üretilecek bilgi kalitesini etkileyen bir KBF’dür.

Veri kaynakları kalite yönetiminde, veri kaynakları ile etkili işbirliğinin gerçekleştirilebilmesi için iki önemli nokta vardır;³⁰⁶

- Doğruluk, zamanlılık, ilgililik ve bütünlük ölçütlerini karşılayabilecek sağlanacak veri kalitesinin kabul edilebilir seviyesiyle ilişkili anlaşmanın sağlanması,
- Veri kaynaklarına düzenli veri kalitesi raporlarının ve teknik desteğin sağlanması.

Personelin İşletmeye Bağlılığı: İş yerinde mutlu olan, çalıştığı iş yerinde sorumluluk hisseden personel daha kaliteli iş üretecektir. MBS’de çalışan muhasebe personelinin işletmeye olan bağlılığı, işletmesi adına daha çok çalışma isteği, muhasebe bilgisinin kalitesini artıracaktır.

Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılıkları: Orta kademe yöneticileri, işletmedeki fonksiyonel bölümlerin sorumlu yöneticileridir. Bu yöneticiler aynı zamanda, işletmedeki bilgi sistemlerinin yöneticileri olarak, bilginin kalitesinden sorumludurlar. MBS yöneticisi, bilgi kalitesini sağlamadaki çok önemli bir rol oynamaktadır.

Muhasebe bilgi üretiminde, muhasebe yöneticisi düzeyinde oldukça etkili yetki sorumlulukları vardır. Yönetici üst yönetime bilgi raporlayan ve günlük olarak personeli bilgi kalitesine ulaşma hedefiyle ilişkili olarak yönetmektedirler. Bilgi kalitesi performans sorumluluğunun orta düzey yönetim tarafından kabul edilmesi işletmede bilgi kalitesinin sağlanması için hiyerarşik yapı içerisinde gereklidir.³⁰⁷

Yetki Esnekliği: Bilgi kalitesini özümsemiş, muhasebe bilgi üretimi konusunda gerekli donanımına sahip olan personele güven hissi vermek, kendi yetki ve sorumluluk alanlarında gereken esnekliği sağlamak, personelin özgüvenini artıracığından, üretilecek muhasebe bilgisinin kalitesini olumlu yönde etkileyecektir.

Personel Yeterliliği: MBS’deki personelin sayısı, eğitim, tecrübe, beceri ve yetenek açısından yeterliliğini ifade eder. Personel, bilgi üretim faaliyetlerinin en önemli unsurudur. Bilgide kalitenin elde edilmesinde en önemli faktörlerden birisidir.

³⁰⁶ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.291.

³⁰⁷ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.287.

İletişim: İletişimin işletme içi ve dışında etkili bir şekilde sürdürülmesi, faaliyetlerdeki başarılarla önemli katkı sağlamaktadır. Bilgi yönetiminin başarısı açısından gerek işletme içerisinde gerekse dışında, bu arada diğer organizasyonlarla, bilimsel ve teknik çevrelerle biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim kanallarının kurulması, etkili bir şekilde çalışması gerekir. Etkili iletişim, değişim ve dönüşümün başarısı için gerekli ve faydalı bilgilerin üretilmesi, kullanılması ve bilgi kullanıcılarına iletilmesi açısından önemlidir.³⁰⁸

MBS personeli arası iletişim, bilgi kalitesinin artırılması açısından gereklidir. İşletmelerde etkin iletişime ulaşabilmenin en kolay yolu takım çalışmasını gerçekleştirebilmektir. Muhasebe personelleri arası takım çalışmasının benimsenmiş olması, bilgi paylaşımını artırarak hataları en aza indirilmesini sağlayacaktır. MBS personelinin, veri sağlayıcıları, bilgi kullanıcıları, diğer bilgi sistemleri personelleri ve özellikle bilgi teknolojileri personelleri ile kuracakları etkili iletişim, MBS’de üretilen bilginin kalitesini artıracaktır. İletişim sürecindeki problemler ise bilgi kalitesini olumsuz etkileyecektir.

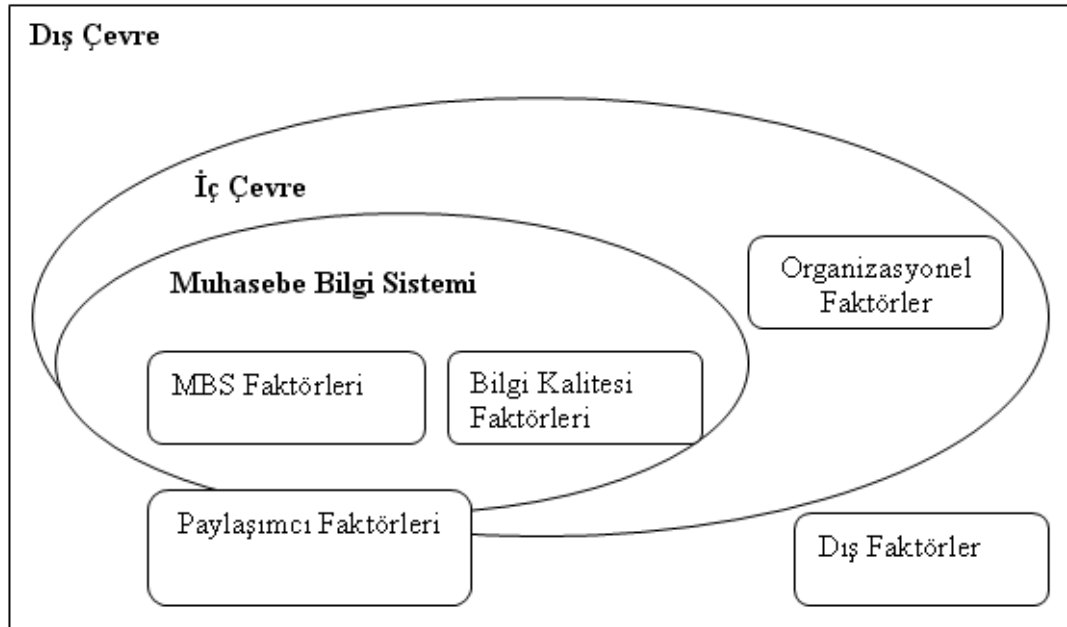
İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşımı: İşletmedeki diğer bilgi sistemleri ile MBS’de bilgi üretiminde kullanılacak veri paylaşımcıları üretilen bilginin kalitesini etkileyecektir. MBS, işletme bilgi sistemleri arasında temel bir bilgi sistemi olduğundan, diğer bilgi sistemleri ile yapacağı bilgi ve veri alış verişleri işletme faaliyetlerini doğrudan etkileyecektir.

³⁰⁸ BARUTÇUGİL İ., s.177.

3.2.2. Muhasebe Bilgi Sistemi Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri Modeli

MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasına geçmeden önce, bilgi kalitesini etkileyebilecek faktörler modelinin belirlenmesi gerekmektedir. MBS'de bilgi kalitesini etkileyebilecek faktörler için şekil 23'deki model sunulmuştur.

Şekil 19'da MBS'de bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri model yapıları üç seviyede sunulmaktadır. İlk seviye dışsal etkenleri içeren dış çevre, ikincisi organizasyonel faktörleri içeren iç çevre ve üçüncüsü ise MBS ve Bilgi Kalitesi karakteristiklerini içeren MBS seviyesidir.³⁰⁹



Şekil 19. Muhasebe Bilgi Sistemindeki Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

Kaynak: XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “Managing Data Quality in Accounting Information System”, içinde, **IT-Based Managament**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., s.284, 2002.

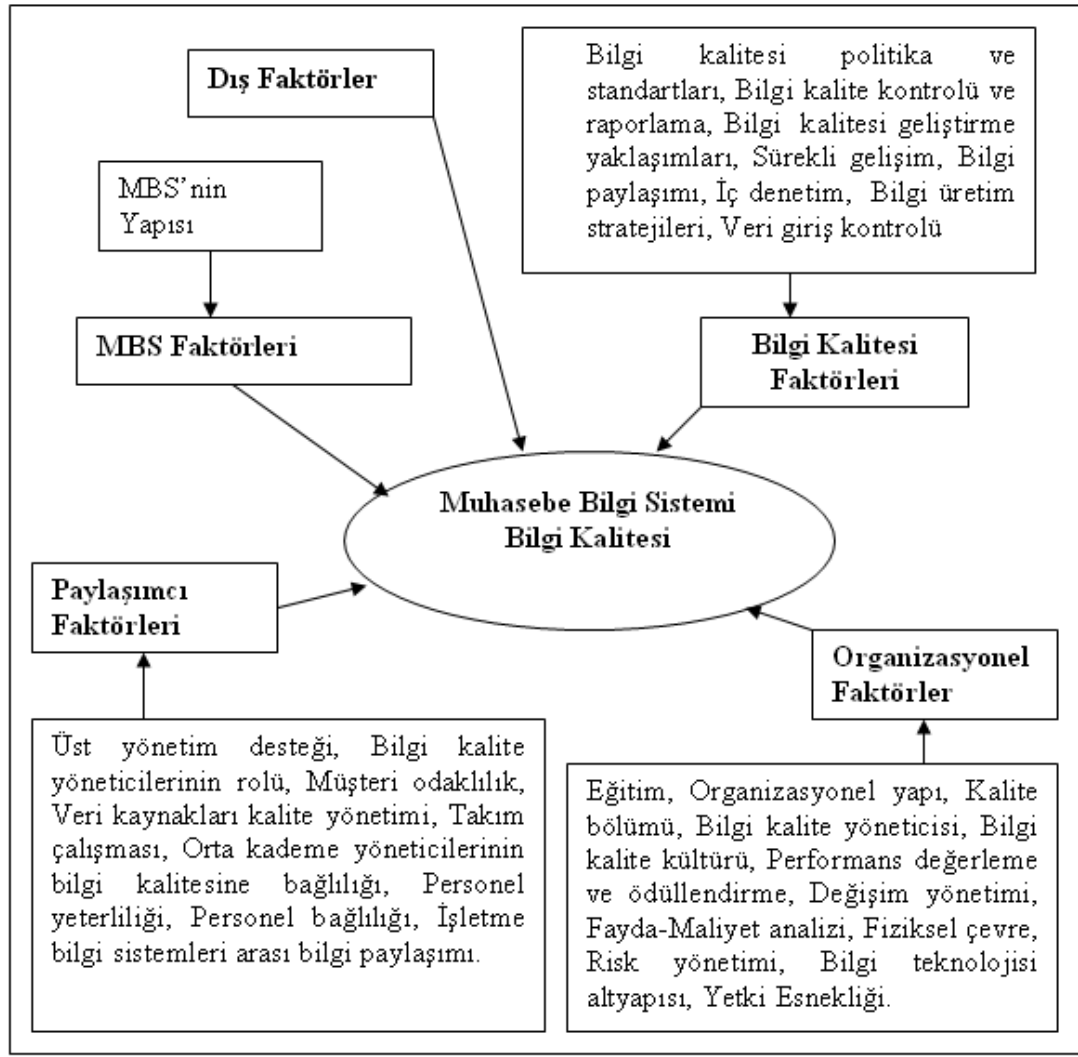
³⁰⁹ XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., s.282-283.

MBS’de iç ve dış çevrenin etkilerini belirleyerek, bilgi kalitesine etkilerini belirlemeye yönelik olarak KBF’lerini sınıflandırmakta fayda vardır. Şekil 23’te gösterilen bu sınıflandırma aşağıdaki gibidir.

- MBS faktörleri
- Bilgi kalitesi faktörleri
- Dış faktörler
- Organizasyonel faktörler
- Paylaşımçı faktörleri.

Tablo 12’de tanımlanmış MBS’nde bilgi kalitesini etkileyebilecek KBF’leri, Şekil 19’da tanımlanmış gruplar, içerisinde sınıflandırılabilir. Tanımlanmış olan KBF’lerinin her biri modelde tanımlanmış ilgili olanlarla ilişkilendirilerek, Şekil 20’deki model geliştirilmiştir.

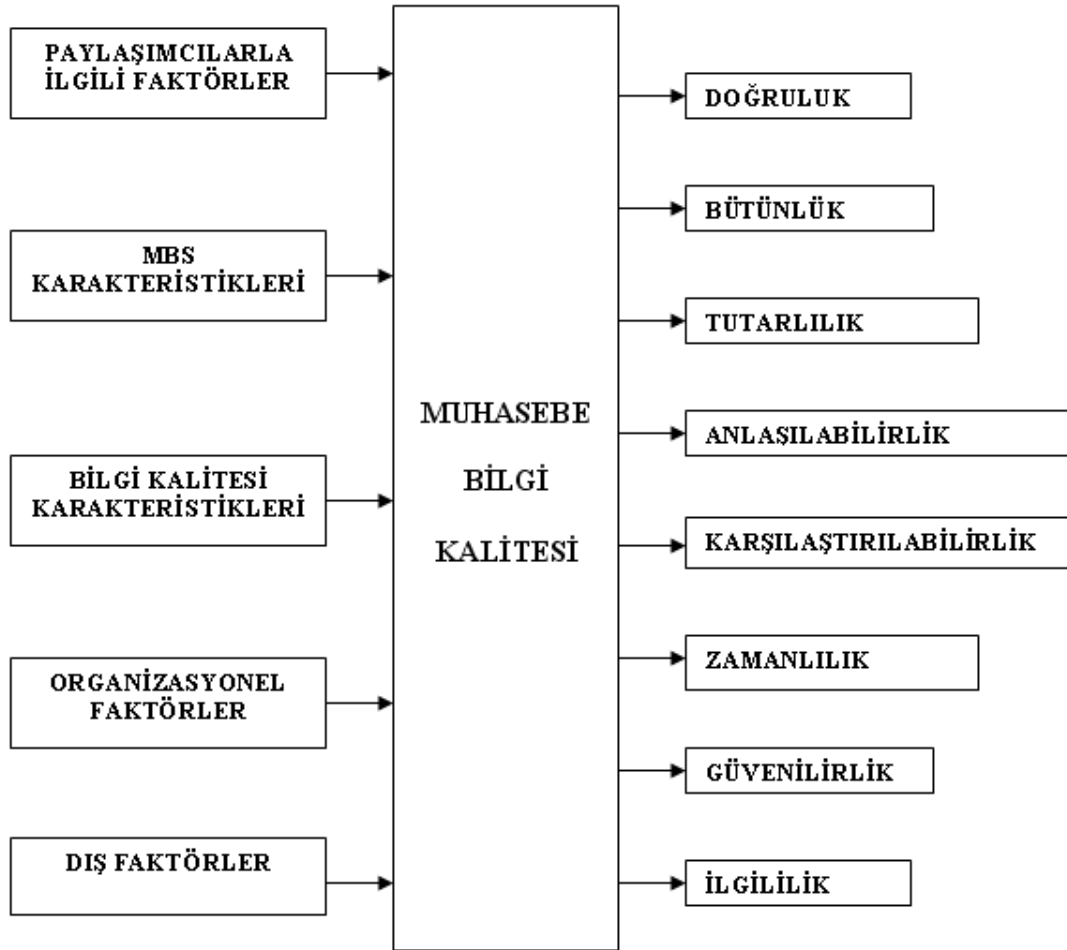
Geliştirilmiş olan modellerdeki KBF’lerinin tanımlama amacı, işletmelerde MBS’nce üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesinin geliştirilmesidir. Tanımlanmış KBF’leri ile bilgi üretim sürecinin tüm aşamaları kontrol altına alınarak, üretilen muhasebe bilgisinin kalite düzeyi artırılabilir. MBS’de bilgi üretim süreci, girdi, süreç ve çıktı olarak düşünüldüğünde, çıktılarında değerlendirilmesi ve performans ölçümlerinin yapılması gerekmektedir. MBS’de üretilmiş bilgilerin kalite ölçümlerinde yukarıda tanımladığımız muhasebe bilgi kalitesi boyutları kullanılabilir. Bu anlamda amacı kaliteli bilgi üretme sürecine katkı sağlamak üzere geliştirilmiş KBF’leri ile üretilmiş bilginin kalite düzeyinin ölçümü için geliştirilmiş bilgi kalitesi boyutlarını bir arada gösterildiği Şekil 20’deki modeli geliştirebiliriz. Bu model aynı zamanda, çalışmanın temelini oluşturmaktadır.



Şekil 20. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Kalitesini Etkileyen Faktörler Modeli

Kaynak: XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “A Model for Data Quality in Accounting Information Systems”, **The Invited Session Data and Information Quality (DIQ), The World Multiconference on Systemics, Cybernetics and Informatics (SCI 2001)**, Orlando, USA, 2001, <http://www.ohshe.bs.teu.ac.jp/papers/sci01/PapersPdf/IS0014003.PDF+%22Xu%22+%22Managing+data+quality%22&hl=en&ct=clnk&cd=55>, (08.07.2007)’den geliştirilmiştir.

Şekil 21’de MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri; paylaşımcılarla ilgili faktörler, MBS karakteristikleri, bilgi kalitesi karakteristikleri, organizasyonel faktörler ve dış faktörler olmak üzere 5 grupta gösterilmiştir.



Şekil 21. MBS’nde Bilgi Kalitesini Etkileyen KBF’leri ve Bilgi Kalitesi Boyutları

Kaynak: XU H, NORD J.H, NORD B.H, ve LIN B, “Key Issues of Accounting Information Quality Management: Australian Case Studies, **Industrial Management& Data Systems**, Volume 103, Number 7, s.464, 2003’ten geliştirilmiştir.

Bu beş grup, dış çevre, iç çevre ve MBS çevresi olmak üzere üç düzeyde gerçekleşmektedir. Tanımlanmış KBF'leri bilgi üretim sürecinde, kaliteyi etkileyebilecek faktörler olduğu için, bu noktalar üzerinde önemle durulmalıdır. Bilgi üretim süreci sonunda üretilmiş olan bilginin kalite düzeyi de şekilde belirtilmiş olan bilgi kalitesi boyutları ile değerlendirilebilir. Çalışmada kullanacağımız MBS bilgi kalitesi boyutları; doğruluk, zamanlılık, tutarlılık, anlaşılabilirlik, karşılaştırılabilirlik, zamanlılık, güvenilirlik ve ilgililiktir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İMKB’de İŞLEM GÖREN SANAYİ İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Hipotezleri

Çalışmanın bu bölümünde, 3. bölümde teorik olarak tanımlanmış muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri, İMKB’deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticileri ile yapılan anket çalışması ile test edilecektir. Bölümde öncelikle anket çalışması yapılan İMKB’deki sanayi işletmelerinin, genel yapıları, varlıkları, özkaynakları, satış gelirleri ve personel durumları değerlendirilecektir. Çalışma kapsamında İMKB’deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticileri ile yapılan anket çalışmasında, muhasebe yöneticilerinin kritik başarı faktörleri önemlilik algılama ve kritik başarı faktörlerinin işletmelerindeki uygulanma performans düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen bulgular değerlendirilerek, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri tanımlanacaktır.

4.1.1. Araştırmanın Amacı

İşletmelerin her biri bir bilgi sistemidir ve amaçlarına ulaşmak için sürdürmüş oldukları faaliyetler kapsamında sürekli olarak bilgiye ihtiyaç duyarlar. İşletmeler ihtiyaçlar duydukları bilgiyi büyük ölçüde kendileri üretirken, işletme dışından da bilgi satın alma yada elde etme yoluna giderler. İşletmelerde bilgi üretimi işletme alt bilgi sistemleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

İşletme alt bilgi sistemlerinden en önemlisi MBS’dir. MBS’nce üretilen bilgiler işletmelerin başarı değerlendirmeleri, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, planlama ve stratejik kararlar vb. alanlarda kullanılmaktadır.

Araştırmanın temel amacı; işletmeler için stratejik önemi olan MBS’lerinin üretmiş olduğu bilgilerin kalite düzeylerinin artırılmasına katkı sağlamaktır. Bu amaçla, teorik olarak tanımlanmış olan “MBS’leri tarafından üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin”, işletmeler üzerine test edilerek, KBF’lerinin yöneticilerin önemlilik algılama düzeylerine göre sıraları belirlenip,

“MBS’lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri modeli” oluşturulacaktır.

4.1.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmaların uygulanması iki şekilde olur. Birincisi incelenen ana kütlenin tamamını ele almak, ikincisi de örnekleme yöntemine başvurmaktır. Araştırmanın, incelenen konuda ana kütlenin tümünü kapsamı pratik olmadığı gibi çoğu kez de buna imkân bulunmayabilir. O nedenle bütünün tamamı yerine onun temsil edici bir parçası dikkate alınarak ana kütlenin özellikleri belirlenmeye çalışılması örnekleme yöntemi olarak tanımlanır.³¹⁰ Araştırmanın kapsamının belirlenmesinde örnekleme yöntemi seçilmiştir.

Araştırma için uygulanacak olan anket çalışması, İMKB’de işlem gören sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticilerine uygulanmıştır. Anket, işletmelerin organizasyon yapılarına göre, muhasebe müdürü, mali işler müdürü yada koordinatörü gibi işletmelerde muhasebe bölümünden yada MBS’nden birinci derecede sorumlu yöneticilere uygulanmıştır. Sanayi işletmelerinin seçilmesinin nedeni; sanayi işletmelerinde MBS’nin alt sistemleri olan finansal, maliyet ve yönetim muhasebesi alt sistemlerinin var olmasıdır. İMKB’de işlem gören sanayi şirketlerinin sayısı 30.06.2009 tarihi itibarıyla 142’dir.

4.1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez; “problemin cevabına ilişkin bilgiye dayalı tahminlerdir.”³¹¹ İşletmeler için yapılan araştırmalarda ilk adım, temel araştırma sorusunu ortaya koymaktır. Söz konusu soru, hipotez olarak adlandırılırken, önemli araştırma parametrelerinin belirlenmesine yardımcı olur.³¹² Hipotezler genel olarak sıfır ve alternatif hipotezler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Sıfır hipotezi, genel olarak fark

³¹⁰ SEYİDOĞLU H., **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**, Güzem Yayınları No:3, Geliştirilmiş 7.Baskı, İstanbul, s.38, 1997.

³¹¹ BAŞ T., **Anket**, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, s.26, 2006.

³¹² AKGÜL A. ve ÇEVİK O., **İstatistiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Uygulamaları”**, Emek Ofset, Ankara, s.2, 2003.

olmadığı tezi üzerine kurulmaktadır ve Ho olarak sembolize edilmektedir. Her sıfır hipotezine karşılık olarak alternatif bir hipotez vardır. Alternatif hipotezler de H1 olarak sembolize edilmektedir.³¹³

Hipotez belirleme sürecinde üç yaklaşım söz konusudur. Birinci yaklaşımda; değerler geçmişteki bilgi ve tecrübelerle dayalı olarak belirlenir. Bir konuda sürekli deney veya gözlem yapılıyorsa parametre değerleri yaklaşık olarak belirlenebilir. İkinci yaklaşımda; değerler, teorik olarak oluşturulan model yada sürecin yaklaşık sonucu olarak alınır. Üçüncü yaklaşımda ise, parametrik değerler bir antlaşma yada tasarımın sonucudur.³¹⁴

Hipotez testinin birinci aşamasını hipotezlerin belirlenmesi, ikinci aşamasını; test ölçütlerinin belirlenmesi, üçüncü aşamasını; testin istatistiki değerlerinin hesaplanması, dördüncü aşamasını; sıfır hipotezi hakkında karar verilmesi ve sonuçların yorumlanması oluşturur.³¹⁵

Muhasebe bilgi sisteminde bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri modeli bir önceki bölümde tanımlandığı gruplandırmalara göre hipotezler belirlenecektir. Araştırma için alternatif hipotezler, ikinci yaklaşıma göre teorik olarak oluşturulan modellerle ilgili geliştirilip, test edileceklerdir.

A- Muhasebe Bilgi Sistemi Faktörleri İlgili Hipotezler

H1: Muhasebe bilgi sisteminin doğallığı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilginin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

³¹³ ALTUNİŞİK R., ÇOŞKUN R., YILDIRIM E. ve BAYRAKTAROĞLU S., **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Sakarya Kitapevi, Birinci Baskı, Adapazarı, s.145, 2001.

³¹⁴ ARMUTLULU İ.H., **İşletme İstatistiğine Giriş**, Alfa Basım Yayın Dağıtım, 1. Baskı, İstanbul, s.331, 1999.

³¹⁵ BÜYÜKÖZTÜRK Ş., **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem Akademi, 9.Baskı, Ankara, s.6, 2008.

B- Organizasyonel Faktörlerle İlgili Hipotezler

H2: Eğitim, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H3: İşletme organizasyon yapısında kalite geliştirme faaliyetlerinden sorumlu diğer bölümlerden bağımsız kalite bölümünün varlığı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H4: Muhasebe bölümü organizasyon yapısı içerisinde bilgi kalite sorumluluğunun merkezileştirilmesi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H5: Muhasebe bölümü organizasyon yapısı içerisinde bilgi kalitesinden sorumlu yönetici pozisyonlarının varlığı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H6: İşletmede bilgi kalitesine odaklanmış bilgi kalite kültürünün varlığı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H7: Performans değerlendirme ve ödüllendirme, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H8: Yönetimin değişim yönetimi becerisi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H9: Bilgi üretim faaliyetlerinde Fayda-Maliyet analizinin yapılması, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H10: Fiziksel çevre (muhasabe bölümlerinde bilgi üretim faaliyetlerinin gerçekleştirildiği ortam), muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H11: Risk yönetimi, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H12: Bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılan teknolojik alt yapı ve güncellik durumu, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

C- Paylaşımçı Faktörleri İle İlgili Hipotezler

H13: Üst yönetimin desteği (bilgi kalitesine bağlılığı), muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H14: Muhasebe bölümü personeli arasında etkili iletişim varlığı ve takım çalışmasının benimsenmiş olması, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H15: Muhasebe bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları odaklı bilgi üretimi, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H16: Bilgi üretim sürecinde muhasabe bölümü personellerine gereken yetki esnekliğinin sağlanması, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H17: Personelin işletmeye olan bağlılığı, muhasabe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H18: Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine olan bağılıkları, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H19: Personelin almış olduğu eğitim, tecrübesi ve yetenekleri, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H20: İç ve dış veri kaynaklarının istenilen standartlarda veri sağlayabilmeleri, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H21: İşletmede, MBS'nin diğer bilgi sistemleri ile olan bilgi paylaşım düzeyi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

D- Bilgi Kalitesi Faktörleri İle İlgili Hipotezler

H22: Bilgi üretim sürecinin belirli aşamalarında üretilen bilginin kalite kontrolünün gerçekleştirilmesi ve sonuçların periyodik olarak raporlanması, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H23: Bilgi üretiminin bilgi kalitesinin artırılması yaklaşımları çerçevesinde gerçekleştirilmesi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H24: Bilgi üretim sürecinde “Sürekli Gelişim” felsefesinin varlığı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H25: Muhasebe personeli arası bilgi paylaşım düzeyi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H26: Bilgi üretim stratejilerinin tanımlanması ve uygulanması, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H27: Sistem ve süreçlerin kontrolü, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H28: Bilgi kalitesi politika ve standartlarının belirlenmesi ve uygulanması, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

H29: Verilerin sisteme ilk giriş aşamasındaki kontrollerle yanlış veri girişinin ve giriş yanlışlarının önlenmesi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

E- Dış Faktörler İle İlgili Hipotezler

H30: Yasalar, ekonomik şartlar ve teknolojik değişim vb. dış çevre faktörleri, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörüdür.

Kritik başarı faktörleri algılama düzeylerine göre hipotezler test edilip, KBF önem sırası belirlendikten sonra aşağıdaki hipotezler test edilecektir.

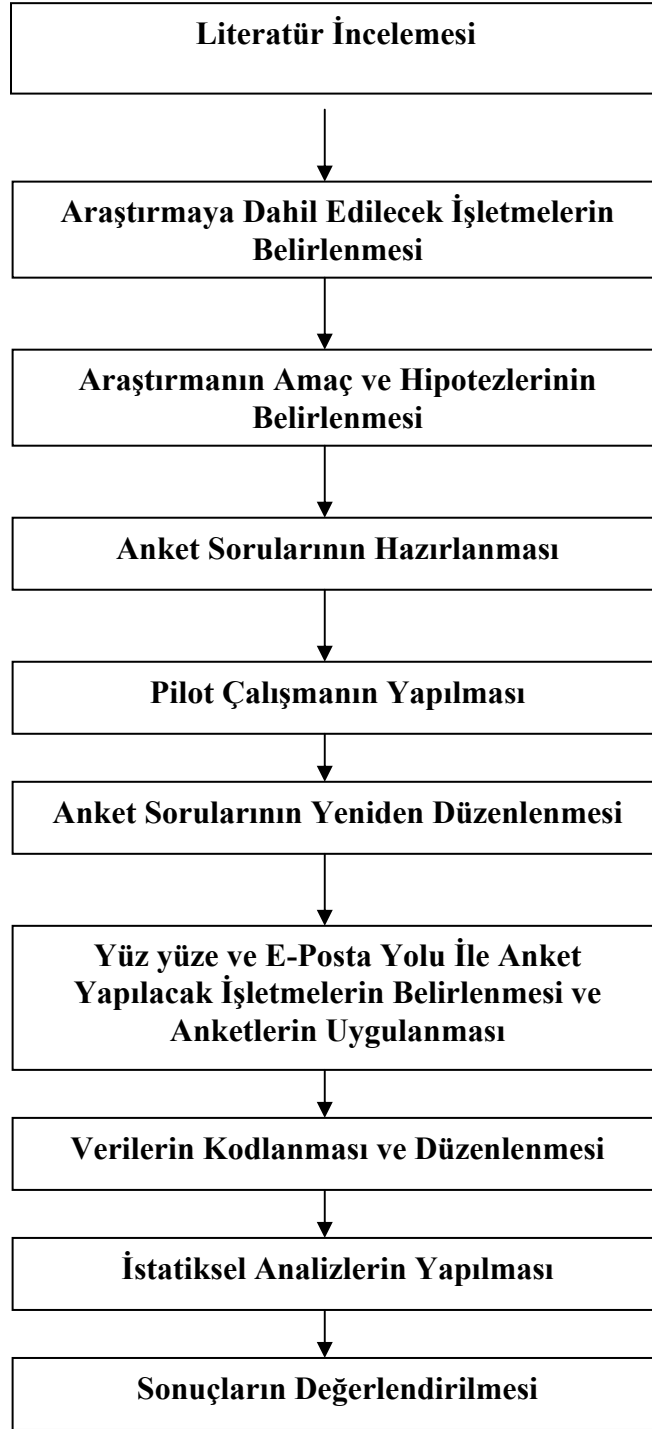
Hipotez 31: Muhasebe yöneticilerinin KBF algılama düzeyleri ile işletmelerindeki KBF'lerinin gerçek performansları arasında önemli bir farklılık vardır.

Hipotez 32: Farklı sektörlerdeki işletmelerin muhasebe yöneticilerinin MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF önemlilik algılama düzeyleri arasında önemli bir farklılık vardır.

Hipotez 33: İMKB 100 ve İMKB 100 dışı işletmelerin muhasebe yöneticilerinin KBF önemlilik algılama düzeyleri arasında önemli bir farklılık vardır.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde, araştırmaya dahil edilen işletmelerin seçimi, anket formunun hazırlanma ve cevaplandırma süreci, cevaplanan anketlerin kodlanması, ve verilerin analizinde kullanılacak istatistiki yöntemler hakkında bilgi verilecektir. Araştırmada izlenen yol Şekil 22'de gösterilmiştir. Araştırma kapsamında, TKY, BY, BK ve MBS literatürlerindeki alan araştırması ile tanımlanmış KBF'lerinin, yöneticilerdeki algılama ve işletmelerindeki performans düzeylerini belirleyebilmek için, anket uygulanacak hedef kitle olarak İMKB'deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticileri seçilmiştir. Araştırma ile ilgili hipotezler belirlendikten sonra anket soruları hipotezlere göre oluşturulmuştur. Hazırlanan anket soruları akademisyenlerle değerlendirildikten sonra, İMKB'de işlem gören sanayi işletmesinin birisinde pilot anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmada, anket uygulamasında gereksiz görülen sorular anketten çıkartılarak, anket çalışması uygulaması için İMKB'deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticileri ile telefonla tek tek görüşülerek randevu alınmış veya mail yolu ile anket sorularını cevaplandırmaları istenmiştir. Anket çalışması tamamlandıktan sonra, veriler kodlanarak, istatiksel analizler yapılarak sonuçlar değerlendirilmiştir.



Şekil 22. Araştırmada Uygulanan Yöntem

4.2.1. Araştırmaya Dahil Edilen İşletmelerin Belirlenmesi

Araştırmada tanımlanan KBF'leri halka açık işletmeler üzerinde test edilecektir. İMKB'de işlem gören sanayi işletmelerin seçilme nedeni; Türkiye'de MBS'lerinin gelişmişliği (Sistem unsurlarının tamamı açısından) ve ilgili işletmelerin muhasebe yöneticilerinin (Mali işler koordinatörleri, Muhasebe Müdürleri) konuya olan yatkınlık, bilgi ve tecrübe gibi konulardaki yeterlilikleri, sanayi işletmelerinde finansal muhasebe ve maliyet ve yönetim muhasebesi alt sistemlerinin her ikisinin de var olması dikkate alınmıştır. Ana kütle olarak, İMKB'de işlem gören sanayi işletmeleri seçilmiştir. Araştırmaya dahil edilen işletmeler, İMKB'de işlem gören sanayi işletmelerini kapsamaktadır. Bu bağlamda ana kütle olarak seçilen İMKB'de işlem gören sanayi işletmelerinin sayısı 30.06.2009 tarihi itibarıyla, İMKB hisse senetleri piyasa endeksinde yer alan İMKB Ulusal Sınai endeksinde işlem gören hisse senedi sayısı 145 adettir. 145 adet işletme içerisinde, Adana Çimento 3 (A, B ve C tipi) ve Kardemir (A ve B tipi) olduğundan, anket uygulanabilecek şirket ve muhasebe müdürlerinin sayısı 142 olarak tespit edilmiştir. Araştırmanın örneklem büyüklüğü 142 sanayi işletmesinden oluşmaktadır. Hedef kitledeki işletmelerin İMKB Ulusal Sınai Endeksine göre faaliyet gösterdikleri sektörlere göre dağılımları Tablo 13'deki gibidir. Hedef kitledeki işletmelerde, %18,3'lük paylarla taş, toprak ve metal, eşya ve makine, %14,7'lik payla gıda ve içecek, %14,1'lik payla kimya, petrol ve plastik, %12,7'lik paylarla tekstil ve deri ile orman, kağıt ve basım, %9,2'lik payla metal ana sektörleri yer almaktadır.

Tablo 13. İMKB Ulusal Sınai Endeksindeki İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı

Sektör	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
Gıda, İçecek	21	14,7
Tekstil, Deri	18	12,7
Orman, Kağıt, Basım	18	12,7
Kimya, Petrol, Plastik	20	14,1
Taş, Toprak	26	18,3
Metal Ana Sınai	13	9,2
Metal Eşya, Makine	26	18,3
Toplam	142	100,00

4.2.2. Anket Formunun Hazırlanması ve Uygulanması

Araştırmanın literatür taraması ile birlikte tanımlanan “Muhasebe Bilgi Sistemlerince Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörlerinin” test edilebilmesi amacıyla hazırlanan anket formunun hazırlanmasında; anket formlarının düzenlenmesi ile ilgili yayınlar ve anket çalışması içeren akademik çalışmalar incelenmiştir. Anket sorularının hazırlanması sürecinde, Anket sorularının hazırlanması sürecinde Halil SEYİDOĞLU³¹⁶, Ali BALCI³¹⁷, Türker BAŞ³¹⁸ ve Sami GÜVEN³¹⁹ gibi yazarlar tarafından ele alınan bilimsel eserlerdeki anket hazırlanması ile ilgili konular ile birlikte, Hongjian Xu³²⁰, Yusuf C. Çukacı³²¹ ve Vesile ÖMÜRBEK³²²’e ait tezler incelenerek anket formu hazırlanmıştır.

³¹⁶ SEYİDOĞLU H., s.33-44.

³¹⁷ BALCI A., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler, Pegem Yayıncılık, 4.Baskı, Ankara, s.139-158, 2004.

³¹⁸ BAŞ T., s.11-125.

³¹⁹ GÜVEN S., Toplumbiliminde Araştırma Yöntemleri, Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa, s.107-186, 2006.

³²⁰ XU H., Critical Success Factors For Accounting Information Systems Data Quality, Unpublished Doctor of Philosophy, University of Southern Queensland, 238-242, 2003.

92 soru, altı bölüm ve sekiz sayfalık anket formu ilk aşamada konunun uzmanı akademisyenlerle birlikte incelenmiş ve gerekli görülen değişiklikler yapılmıştır. İkinci olarak anket formu son haliyle İMKB’de işlem gören bir sanayi işletmesinin muhasebe servisinde bir yönetici, yardımcısı ve çalışanın yer aldığı bir grupta değerlendirilmiş, anketin soru ve sayfa sayısının fazlalılığı eleştirileri ile birlikte gereksiz görülen sorular formdan çıkartılmış, sayfa ve tasarım düzenlemesi ile birlikte ankete uygulama öncesi son şekli verilmiştir. Uygulamaya çıkartılan anket formu; 88 soru, dört bölüm ve dört sayfadan oluşmaktadır (bkz. Ek 1). Ankete son halinin verilmesinde, hipotezlerin test edilebilmesi için gerekli soruların var olmasına özellikle dikkat edilmekle birlikte, yöneticilerin anketlerin fazlalığından ve çok zaman alması gibi eleştirileri de dikkate alınarak, yöneticilerin fazla zamanlarını almadan uygulanabilecek tasarım amaçlanmıştır.

Anket uygulaması için, İMKB’deki 142 sanayi işletmesinin muhasebe yöneticileri ile görüşülerek, yüz yüze anket uygulanacak olanlardan randevu, mail yolu ile anket uygulanacaklardan ise anket çalışmasının mail olarak cevaplandırılması talep edilmiştir. Sanayi işletmelerinin Isparta, İstanbul ve İzmir illerinde olanlardan öncelikle yüz yüze anket uygulanabilmesi için randevu talep edilmiş ve bu talep sonrası uygun tarih ve saatte bu üç ildeki 30 işletme ile yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Mail yolu ile anket çalışmasında ise, yüz yüze görüşülenlerin dışındaki 112 işletmenin tamamına telefon görüşmesi sonrasında anket soruları gönderilmiştir. Mail yolu ile gönderilen anket sorularından, 58 işletmeden cevap alınmış, 1 işletmeden gelen anket değerlendirilmeye uygun bulunmamış ve mail yolu ile cevaplanan 57 işletmenin anketi değerlendirmeye uygun bulunmuştur. Yüz yüze görüşülerek ve mail yolu ile cevaplanan toplam 87 işletmenin anketi değerlendirmeye alınmıştır.

Anket formunda A grubunda anket uygulanacak İMKB’de işlem gören sanayi işletmeleri ile ilgili demografik bilgilerle ilgili sorulara yer verilmiştir. Bu grupta yer alan sorular da; 2008 yılı faaliyet dönemi itibariyle işletmenin faaliyet gösterdiği

³²¹ ÇUKACI Y.C., **Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi, Yöneltilmesi, Muhasebeleştirilmesi ve Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, s.259-263, 2003.

³²² ÖMÜRBEK V., **Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe Uygulama**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 253-263, 2003.

sektör, öz kaynak tutarı, aktif toplamı, yıllık ortalama satış gelirleri ve personel sayıları ile ilgili sorulara muhasebe müdürlerinin cevap vermeleri istenmektedir.

Anketin B bölümünde, teorik olarak tespit edilen muhasebe bilgisi kalite ölçütlerinden, en önemlilerini tespit edebilmek için muhasebe yöneticilerine muhasebe bilgisi kalite ölçütlerinden en önemli gördükleri dört tanesini işaretlemeleri istenmiştir.

Anketin C bölümünde, İMKB'deki sanayi şirketlerinin muhasebe yöneticilerinden, kendi muhasebe bölümlerinde üretilen muhasebe bilgileri ile ilgili olarak bilgilerin kalite düzeyleri ile ilgili olarak görüşleri istenmektedir.

Anketin D bölümü ise iki bölümden oluşmaktadır. Anket sorularında öncelikle yöneticilerden, teorik olarak tanımlanmış olan muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri ile ilgili önem algılamalarını cevaplandırmaları istenmektedir. Önem algılaması ile ilgili soruların altında ise, söz konusu kritik başarı faktörü ile ilgili yöneticilerin işletmelerindeki performans durumları konusunda ki görüşlerini cevaplandırmaları istenmiştir.

4.2.3. Verilerin Kodlanması ve Analizi

Anketlerin geri dönüşümü tamamlandıktan sonra, tüm veriler Excel 2003 programına girilerek, SPSS 13.0 For Windows sürümünde (Statistical Package For Social Sciences- Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi) analiz için hazır hale getirilmiştir.

Veri analizinden önce girişi yapılan tüm veriler kontrol edilerek eksik ve hatalı girişler düzeltilmiştir.

4.3 Uygulama Bulgularının Değerlendirilmesi

Bu kısımda öncelikle ankete katılan işletmeler, faaliyet alanlarına, işlem gördükleri endekslere, öz kaynak ve aktif toplamlarına, personel sayılarına, satış gelirlerine ve büyüklük ölçeklerine göre incelenerek, hedef kitle ayrıntılı olarak değerlendirilmiş olacaktır.

4.3.1. Ankete Katılan İşletmelerin Özellikleri

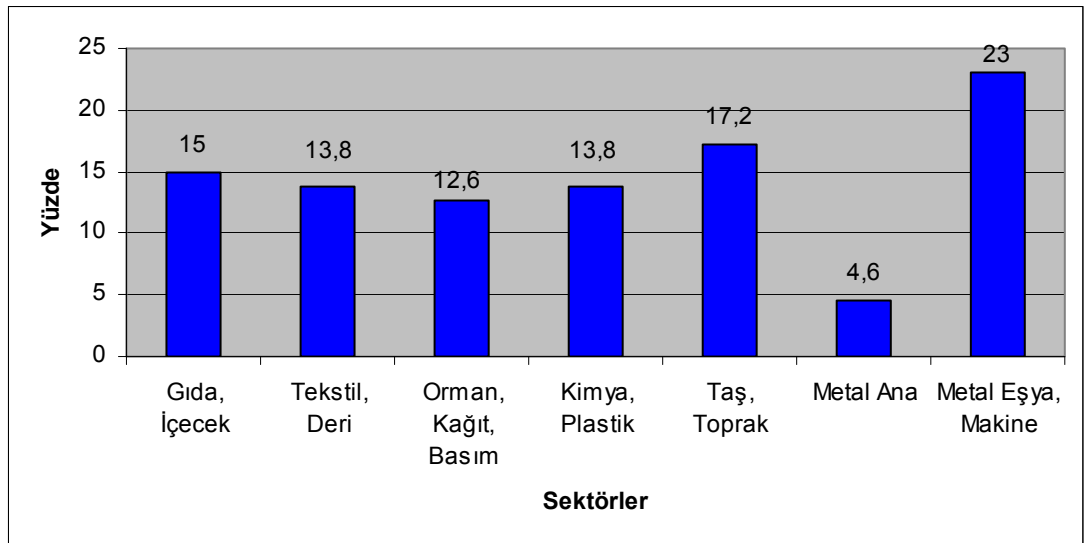
Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilere göre işletmeler, sektör, personel sayısı, özkaynakları, aktif toplamı, satış gelirleri ve ölçekleri dikkate alınarak sınıflandırılmaya gidilmiştir. İşletmelerin faaliyet alanlarına göre sınıflandırılmalarında İMKB Ulusal Sınai Endeks ayrımı esas alınmıştır.

İşletmelerin faaliyet alanlarına göre dağılımı: Ankete katılan işletme sayısı 87 olup, işletmelerin faaliyet alanlarına göre dağılımlarına bakıldığında; 13'ü gıda ve içecek, 12'si tekstil ve deri, orman, 11'i kağıt ve basım, 12'si kimya, petrol ve plastik, 15'i taş ve toprak, 4'ü metal ana sınai ve 20'si metal eşya ve makine'den oluşmaktadır. Faaliyet alanlarına bakıldığında, anket cevaplama oranı olarak en yüksek grup olarak; metal eşya, makine sektörü görülmektedir. İşletmelerin faaliyet alanlarına göre dağılımları Tablo 14'de gösterilmiştir. Anketlerin geri dönüşüm oranı ise %61,2 olarak gerçekleşmiştir. Sektörlere göre anketlerin geri dönüşü oranlarına bakıldığında en yüksek oran olarak %77 ile metal eşya, makine sektörü olurken, en düşük oran ise %30,8'le metal ana sektörü tespit edilmiştir.

Tablo 14. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı

Sektör	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
Gıda, İçecek	13	14,9
Tekstil, Deri	12	13,8
Orman, Kağıt, Basım	11	12,6
Kimya, Petrol, Plastik	12	13,8
Taş, Toprak	15	17,2
Metal Ana Sınai	4	4,6
Metal Eşya, Makine	20	23
Toplam	87	100,00

İşletmelerin faaliyet alanlarına göre dağılımı Şekil 23’de gösterilmiştir. Anketlerin %23’ü Metal, Eşya ve Makine sektörü olurken, Taş, Toprak sektörü %17,2, Gıda, İçecek sektörü %15, Tekstil Deri ve Kimya Plastik sektörleri %13,8, Orman, Kağıt, Basım %12,6 ve Metal Ana sektörünün de %4,6 olarak gerçekleşmiştir.



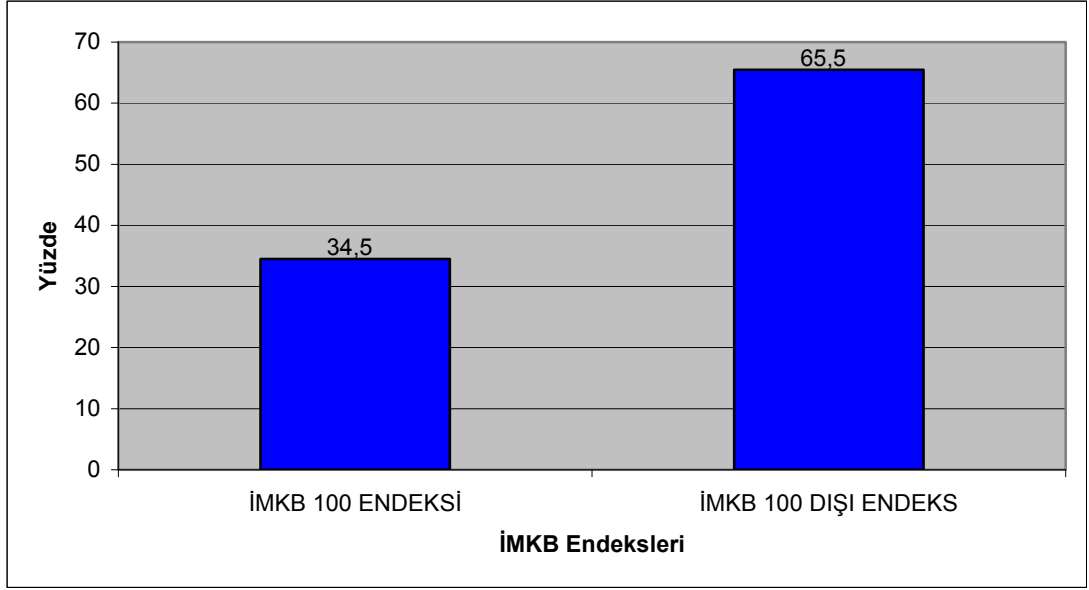
Şekil 23. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı

İşletmelerin İşlem Gördükleri Endeksler: İşletmelerin işlem gördükleri endeksler İMKB 100 ve İMKB 100 dışı ulusal sınai endeksleri olmak üzere iki grupta değerlendirilmiştir. İMKB’de işlem gören ulusal sınai endeksindeki işletmelerin, 43’ü İMKB 100 endeksinde, 99’u ise İMKB 100 dışı endekste işlem görmektedir. Ankete katılan işletmelerden, 30’u İMKB 100 endeksinde işlem gören işletme iken, 56’sı ise İMKB 100 dışı endekste işlem gören işletmelerden oluşmaktadır. Anketlerin geri dönüşüm oranlarına bakıldığında, İMKB 100 endeksindeki işletmeler için %69,7’si iken, İMKB 100 dışı endekste işletmeler de ise bu oran %54,5 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 15. İşletmelerin İşlem Gördükleri Endekse Göre Dağılımı

	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
İMKB 100 Endeksi	30	34,5
İMKB 100 Dışı Endeks	57	65,5
Toplam	87	100,00

Değerlendirmeye alınan işletmeler de ise Tablo 15’de görüldüğü gibi işletmelerin %34,5’i İMKB 100, %65,5’ini de İMKB 100 dışı işletmeler oluşturmaktadır. Uygulamaya katılan İMKB 100 ve dışı endekse katılan işletmelerin, dağılımı ayrıca Şekil 24’de gösterilmiştir.



Şekil 24. İşletmelerin İşlem Gördükleri Endekslere Göre Dağılımları

İşletmelerin Öz Kaynaklarına ve Aktif Toplamlarına Göre Dağılımı: Tablo 16’da görüldüğü gibi, işletmelerden 39 tanesinin 0 -99.000.000 TL, 15 tanesinin 100.000.000-199.000.000 TL, 9 tanesinin 200.000.000 - 299.000.000 TL, 2 tanesinin 300.000.000 – 399.000.000 TL, 2 tanesinin 400.000.000 - 499.000.000 TL ve 20 tanesinin de 500.000.000 TL’nin üzerinde öz kaynak toplamaları bulunmaktadır.

Tablo 16. İşletmelerin Öz Kaynak Toplamlarına Göre Dağılımı

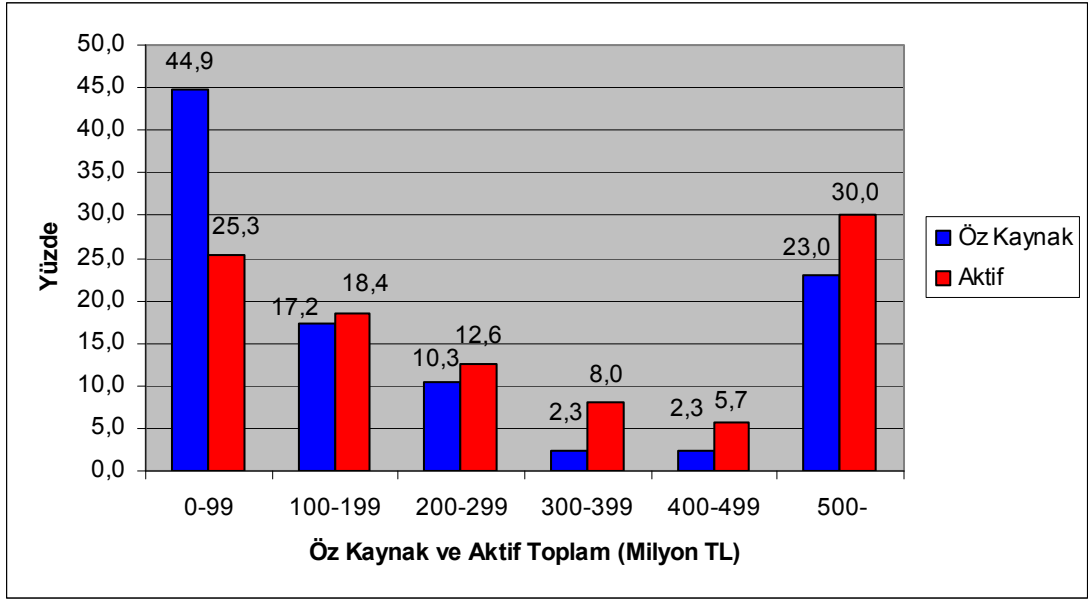
Öz Kaynak (Milyon TL)	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
0- 99	39	44,9
100-199	15	17,2
200-299	9	10,3
300-399	2	2,3
400-499	2	2,3
500- ve üstü	20	23
Toplam	87	100

İşletmelerin aktif toplamlarına göre dağılımları, Tablo 17’de gösterilmiştir. Buna göre işletmelerin, 22 tanesi 0 – 99.000.000 TL, 16 tanesi 100.000.000 – 199.000.000 TL, 11 tanesi 200.000.000 – 299.000.000 TL, 7 tanesi 300.000.000 – 399.000.000 TL, 5 tanesi 400.000.000 – 499.000.000 TL ve 26 tanesinin 500.000.000 TL’nin üzerinde aktif toplamı bulunmaktadır.

Tablo 17. İşletmelerin Aktif Toplamlarına Göre Dağılımı

Aktif Toplam (Milyon TL)	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
0- 99	22	25,3
100-199	16	18,4
200-299	11	12,6
300-399	7	8
400-499	5	5,7
500- ve üstü	26	30
Toplam	87	100

Şekil 25’de görüldüğü gibi işletmeler arasında öz kaynak toplamı %44,9 ile 0-99.000.000 TL arasında iken, en düşük oranın ise 300.000.000 – 499.000.000 aralığında %4,6 olarak görülmektedir. 500.000.000 TL ve üzerinde öz kaynak toplamına sahip işletme oranının ise 2. sırada %23 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Aktif toplam ise, %30 ile 500.000.000 TL ve üstünde iken, en düşük oranın ise, 400.000.000 – 499.000.000 TL aralığında %5,7 olarak gerçekleştiği görülmektedir.



Şekil 25. İşletmelerin Öz Kaynak ve Aktif Toplamları

İşletmelerin Personel Sayısı ve Satış Gelirlerine Göre Dağılımı: İşletmelerin büyüklük sınıflandırmalarında, 18.11.2006 tarih ve 997 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren, “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması” ile ilgili yönetmelik esas alınarak, ankete katılan işletmelerin ölçeklendirme işlemi gerçekleştirilecektir. Yönetmelikteki tanımlamaya göre; 10’dan az personel çalıştıran ve yıllık net satış hasılatı yada mali bilançosu bir milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler mikro işletme, 50’den az personel çalıştıran ve yıllık net satış hasılatı yada mali bilançosu beş milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler küçük işletme, 250’den az personel çalıştıran yıllık net satış hasılatı yada mali bilançosu yirmibeş milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler orta büyüklükte işletme ve 250’nin üzerinde personel çalıştıran ve yıllık satış hasılatı yada mali bilançosu yirmibeş milyon Türk Lirasının üzerinde gerçekleşen işletmeler de büyük işletme olarak tanımlanacaktır.

Tablo 18’de işletmelerin personel sayılarına göre dağılımları gösterilmektedir. 0-9 aralığında görünen 1 işletme, personel teminini outsource olarak karşıladığından 1 personel olarak görünmektedir. Tabloya göre işletmelerin %82,8 gibi büyük bir çoğunluğunun personel sayısı 250’nin üzerindedir.

Tablo 18. İşletmelerin Personel Sayılarına Göre Dağılımı

Personel Sayısı	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
0-9	1	1,1
10-49	-	-
50-249	14	16,1
250- ve üstü	72	82,8
Toplam	87	100

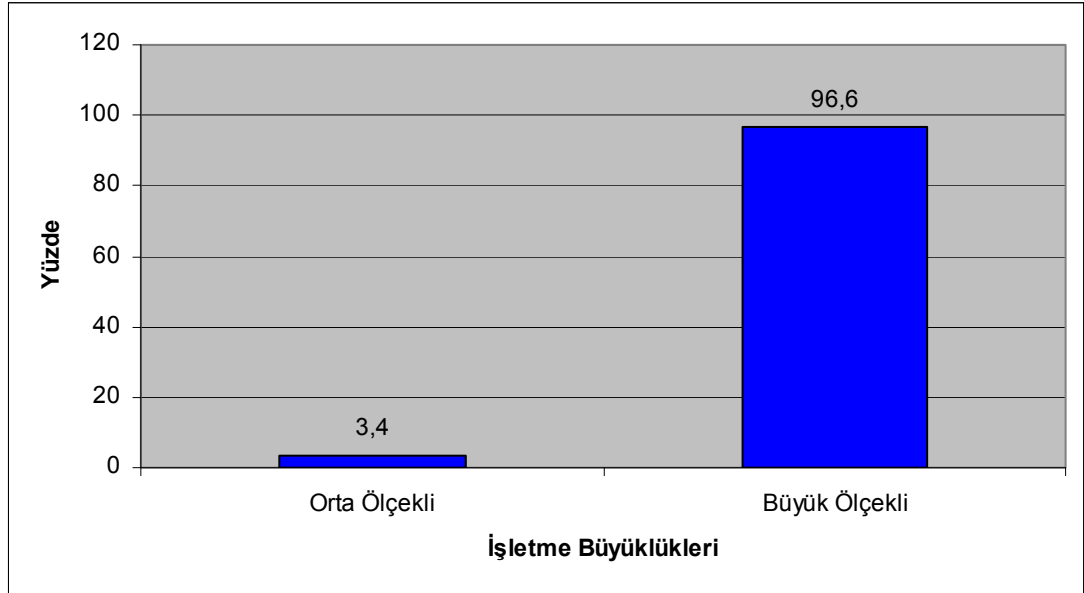
Tablo 19’da işletmelerin satış gelirlerine göre dağılımları gösterilmektedir.

Tablo 19. İşletmelerin Satış Gelirlerine Göre Dağılımları

Satış Gelirleri (Milyon TL)	İşletme Sayısı	Toplam İçindeki Payı (%)
1 TL ‘den az	-	-
1-5 TL	-	-
5-25 TL	3	3,4
25 TL’den fazla	84	96,6
Toplam	87	100

Tablo 19’daki 5.000.000-25.000.000 TL aralığında yıllık satış geliri olan işletmeler, KOSGEB tanımlamasına göre orta büyüklükteki işletme sınıfına girmekte olup, bu işletmeler personel sayısı bakımından da 50-249 aralığında yer almaktadır. Satış geliri ve personel sayısı açısından 3 işletme orta ölçekli işletme olup, diğer 84 işletme ise büyük ölçekli işletme sınıfına girmektedir.

Şekil 26’da işletmelerin büyüklük ölçütlerine göre dağılımlarını gösterilmektedir. 87 işletmenin, 84’ü büyük ölçekli, 3’ü ise orta ölçekli işletme sınıfına girmektedir. Bu sayı Tablo 20’deki işletmelerin yıllık satış gelirleri rakamları ile aynıdır.



Şekil 26. İşletmelerin Ölçeklerine Göre Dağılımı

4.3.2. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları

Bilgi yönetimi alanında yapılmış çok sayıdaki bilgi kalitesi boyutu, muhasebe literatürü ile karşılaştırılarak, MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinin kalite boyutları; doğruluk, tutarlılık, anlaşılabilirlik, zamanlılık, bütünlük, güvenilirlik, karşılaştırılabilirlik ve ilgililik olarak tanımlanmıştır. Bu boyutların uygulamacılar açısından önem sırasını belirlemeyerek, muhasebe bilgi kalitesinin dört önemli boyutunu tespit edilebilmek için, Tablo 20’deki muhasebe bilgi kalitesi boyutlarından en önemli gördükleri dört boyut İMKB’deki sanayi şirketlerinin muhasebe yöneticilerine sorulmuş ve sonuçlar Tablo 20’deki gibi gerçekleşmiştir.

Tablo 20. Muhasebe Bilgi Kalitesi Boyutları

SN	BİLGİ KALİTESİ BOYUTU	KİŞİ SAYISI	FREKANS (%)
1	Doğruluk	82	94,3
2	Tutarlılık	65	74,7
3	Zamanlılık	49	56,3
4	Anlaşılabilirlik	47	54
5	Güvenilirlik	46	52,9
6	Karşılaştırılabilirlik	43	49,4
7	Bütünlük	14	16,1
8	İlgililik	6	6,9

Ankete katılan yöneticilerin %94,3’ü en önemli boyut olarak, muhasebe bilgisinin doğruluk boyutunu gördüklerini ifade etmişlerdir. Diğer önemli boyutlar sırası ile, tutarlılık, zamanlılık ve anlaşılabilirlik boyutlarıdır. Buna göre, muhasebe bilgi kalite boyutlarından en önemli dördü; doğruluk, tutarlılık, zamanlılık ve anlaşılabilirlik olarak sıralanmıştır. İzleyen boyutlar ise, güvenilirlik, karşılaştırılabilirlik, bütünlük ve ilgililiktir. Muhasebe bilgi kalite boyutları ile ilgili olarak, bütünlük ve ilgililik boyutları ise oldukça düşük oranlarda, önemli görüldükleri sonucuna ulaşılmıştır.

4.3.3. Muhasebe Bilgi Sisteminde Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

Teorik olarak tanımlanmış olan muhasebe bilgi sistemlerinde bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri, anket çalışması ile uygulamaya katılan işletmelerin muhasebe yöneticilerine 5'li likert ölçeği ile değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekte 1 hiç katılmıyorum, 5 ise kesinlikle katıyorum anlamına gelmekte olup, Friedman Çift Yönlü Anova Testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 21'de gösterilmiştir.

Tablo 21'de görüldüğü gibi, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF'lerinin en önemlileri; personel ilişkileri ve takım çalışması (4,75), personel yetenekleri (4,74) ve orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılığı (4,72) faktörleridir. Bu üç faktörün ortak yanı, bilgi paylaşımları ile ilgili KBF olmalarıdır. Tablo 21'e göre, en önemsiz faktörler olarak; fayda maliyet analizi (4,06), dış çevre (3,97) ve kalite bölümü (3,94) faktörleridir. Bu faktörlerden fayda maliyet analizi ve kalite bölümü organizasyonel KBF'lerinden iken, dış çevre ise muhasebe bilgi kalitesini etkileyen dış faktörlerle ilgilidir. Diğer faktörlerin sıralaması Tablo 21'deki gibidir.

En önemli üç faktörün ortak yanı, muhasebe bölümlerinde yönetici ve personelle ilgili olan ve bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri olarak ön plana çıkmış olmalarıdır. Kalite bölümünün rolü KBF'nün son sırada yer almasının sebepleri olarak, işletmelerdeki kalite uygulamalarında, yöneticilerinin kalite bölümü yöneticilerinin kendi üstleri gibi davranış tarzı sergilemelerinden, fonksiyonellik bilgilerinin az olmasına rağmen işletme içerisindeki tüm bölümlerin iş programlarına karışmaları, bürokrasiyi artırmaları gibi sebepler gözlemlenmiştir.

Tablo 21. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen KBF'leri Önemlilik Algılama Düzeyleri

SN	Muhasebe Bilgi Kalitesi Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri	Ort.	S Sap.
1	İletişim	4,75	0,44
2	Personel Yeterliliği	4,74	0,45
3	Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı	4,72	0,48
4	Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	4,69	0,58
5	Üst Yönetim Desteği	4,68	0,60
6	Bilgi Paylaşımı	4,68	0,49
7	Veri Giriş Kontrolü	4,64	0,53
8	Eğitim	4,61	0,54
9	Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı	4,60	0,54
10	Bilgi Teknolojisi Altyapısı	4,57	0,58
11	Bilgi Kalite Kültürü	4,54	0,61
12	İç Denetim	4,53	0,63
13	Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	4,53	0,68
14	Sürekli İyileştirme	4,47	0,70
15	Değişim Yönetimi	4,46	0,64
16	Bilgi Kalitesi Politikası&Standartları	4,45	0,68
17	Bilgi Üretim Stratejileri	4,44	0,60
18	Personelin İşletmeye Bağlılığı	4,41	0,69
19	Risk Yönetimi	4,39	0,77
20	İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi	4,37	0,73
21	Müşteri Odaklılık	4,32	0,87
22	Bilgi Kalite Yöneticisinin Rolü	4,28	0,89
23	Organizasyonel Yapı	4,26	0,87
24	Personel Değerleme ve Ödüllendirme	4,22	0,90
25	Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	4,20	0,76
26	Fiziksel Çevre	4,16	0,94
27	Yetki Esnekliği	4,14	0,75
28	Fayda Maliyet Analizi	4,06	0,77
29	Dış Çevre	3,97	1,01
30	Kalite Bölümü	3,94	1,07

Not: (i) n=87; (ii) Muhasebe yöneticilerinin KBF'lerini algılama düzeyleri 5'li Likert ölçeğine göre, 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum; (iii) Friedman Çift Yönlü Anova testine göre ($K^2=347,995$; $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

4.3.3.1. Muhasebe Bilgi Sistemi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri

MBS'lerinde kullanılan paket program yada yazılımlar (Kurumsal Kaynak Planlaması Sistemleri), bilgi üretiminin en önemli araçlarındandır. Büyük işletmeler kurumsal kaynak planlaması ile ilgili yazılımları kullanırken (ORACLE, SAP-R3 vb.), küçük işletmeler ise genellikle muhasebe paket programlarını (Eta, Logo, Mikro vb.) kullanmaktadırlar. Anket uygulanan işletmelerin tamamı kurumsal kaynak planlaması yazılımları olarak ORACLE veya SAP-R3 yazılımlarını kullanmaktadırlar. İşletmelerden bazıları da kendi yazılım gruplarına geliştirmiş oldukları kurumsal kaynak planlaması yazılımlarını kullanmaktadırlar.

Muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen MBS faktörleri ile ilgili hipoteze ilişkin yapılan test Tablo 22'de görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Tek Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan 3 alınmıştır.

Tablo 22. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen MBS Kritik Başarı Faktörleri İle İlgili Hipotezler

Hipotezler	N	Ort.	St.Sap	-t-	P	Sonuç
MBS'nin yapısı, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H1)	87	4,75	0,44	37,276	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Tek Örnek -t- Testi

Tablo 22'de görüldüğü gibi, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen MBS kritik başarı faktörleri ile ilgili hipotez kabul edilmiştir. Buna göre; muhasebe bilgi sisteminin doğallığı muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.

Muhasebe bilgi üretiminde kullanılan yazılım veya paket programların özellikleri ile ilgili olarak ta, işletme muhasebe yöneticilerinin yazılımlar ile ilgili bilgi kalitesini etkileyen yönleri ve işletmelerindeki mevcut durum değerlendirme sonuçları Tablo 23'de gösterilmiştir.

Tablo 23. MBS İle İlgili Alt Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Düzeyleri

S N	MBS Alt Kritik Başarı Faktörleri	Önemlilik	
		Ort.	St.Sap
1	KKP'nın entegrasyonu	4,66	0,52
2	KKP'nın kolay kullanımı	4,54	0,66
3	KKP'nın güncellenebilirliği	4,47	0,61
4	KKP'nın uzun yıllardır kullanılıyor olması	4,13	0,85

Not: (i) n=87; (ii) MBS ile ilgili alt KBF'leri 5'li Likert ölçeğine göre, 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum; (iii) Friedman Çift Yönlü Anova testine göre ($K^2=48,736$; $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

İşletmelerin MBS'nde bilgi üretiminde kullandıkları KKP'da bilgi üretiminde önemli bir araçtır. MBS alt kritik başarı faktörleri önem sırasına göre; KKP'nın entegrasyonu, KKP'nın kolay kullanımı, KKP'nın güncellenebilirliği ve KKP'nın uzun yıllardır kullanılıyor olması olarak gerçekleşmiştir. MBS'nin yapısı ile ilgili olarak en önemli alt KBF, KKP'nın işletmeye entegrasyonu olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre, işletmeler KKP seçimi yaparken kaliteli muhasebe bilgisi üretebilmek açısından, kendi yapılarına en uygun KKP'nı seçmek durumundadırlar. KKP sistemlerinden, işletmenin organizasyon yapısına entegrasyon sağlanabildiği ölçüde verim alınabilecek, dolayısıyla MBS'de üretilen muhasebe bilgisinin kaliteli olarak üretilmesi sağlanmış olacaktır. KKP'nın personel tarafından kolay kullanılabilirliğide, MBS yapısı ile ilgili bilgi kalitesini etkileyen diğer bir alt KBF'dür. KKP'nın yeni teknolojilere adaptasyonu ve yazılımları açısından kolay güncellenebilirliği bilgi kalitesini etkileyen KBF'dür. KKP'nın işletmede uzun yıllardır kullanılıyor olması da, özellikle personelin alışkanlıkları açısından, bilgi kalitesini etkileyen alt KBF'dür.

4.3.3.2. Organizasyonel Kritik Başarı Faktörleri

İşletmelerin organizasyonel yapıları, bilgi sistemleri tarafından üretilen bilgilerin kalitesini etkilemektedir. Organizasyonel yapı içerisinde bilgi kalite sorumluluğunun merkezileştirilmesi veya işletme bilgi sistemlerindeki yöneticilere yaygınlaştırılması, üretilen bilgilerin kalitesini etkileyecektir.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen organizasyonel kritik başarı faktörlerine ilişkin testler Tablo 24’de görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Tek Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan 3 alınmıştır.

Muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen organizasyonel KBF’leri ile ilgili hipotezlerin tamamı kabul edilmiştir. Buna göre; eğitim, kalite bölümünün rolü, organizasyonel yapı, bilgi kalite yöneticisinin rolü, bilgi kalite kültürünün varlığı, performans değerlendirme ve ödüllendirme, değişim yönetimi, fayda-maliyet analizi, fiziksel çevre, risk yönetimi ve bilgi teknolojisi alt yapısı, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen organizasyonel KBF’leridir.

Organizasyonel faktörler içerisinde algılama düzeyleri en yüksek olan üç KBF; eğitim, bilgi teknolojisi alt yapısı ve bilgi kalite kültürünün varlığı olarak gerçekleşirken, algılama düzeyleri en düşük olan üç KBF ise; kalite bölümünün rolü, bilgi üretim faaliyetlerinde fayda-maliyet analizinin yapılması ve fiziksel çevre olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 24. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Organizasyonel KBF'leri

Hipotezler	N	Ort.	St.Sap	-t-	P	Sonuç
Eğitim, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H2)	87	4,61	0,54	28,000	0,000	Kabul
Kalite bölümü, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H3)	87	3,94	1,07	8,206	0,000	Kabul
Organizasyonel yapı, MBS’nde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H4)	87	4,26	0,87	13,574	0,000	Kabul
Bilgi kalite yöneticisinin rolü, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’dür. (H5)	87	4,28	0,88	13,445	0,000	Kabul
Bilgi kalite kültürünün varlığı, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H6)	87	4,54	0,60	23,697	0,000	Kabul
Performans değerlendirme ve ödüllendirme, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H7)	87	4,22	0,89	12,701	0,000	Kabul
Değişim yönetimi, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H8)	87	4,46	0,64	21,160	0,000	Kabul
Fayda-Maliyet analizinin yapılması, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H9)	87	4,06	0,77	12,845	0,000	Kabul
Fiziksel çevre MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H10)	87	4,16	0,94	11,538	0,000	Kabul
Risk yönetimi, MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H11)	87	4,39	0,77	16,893	0,000	Kabul
Bilgi teknolojisi altyapısı MBS’lerinde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF’ dür. (H12)	87	4,57	0,58	25,179	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Tek Örnek -t- Testi

4.3.3.3. Paylaşımıcılarla İlgili Kritik Başarı Faktörleri

İşletmelerdeki bilgi üreticisi, yöneticisi ve kullanıcısı gibi bilgi paylaşımıcıları ile ilgili hipotezler bu bölümde test edilecektir. Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen paylaşımıcılarla ilgili KBF'lerine ilişkin testler Tablo 25'de görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Tek Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha = 0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan 3 alınmıştır.

Tablo 25'deki paylaşımıcılarla ilgili KBF'leri hipotezlerinin tamamı kabul edilmiştir. Buna göre; üst yönetimin desteği, iletişim, müşteri odaklılık, yetki esnekliği, personelin işletmeye bağlılığı, orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları, personel yetenekleri, veri kaynakları kalite yönetimi ve MBS'nin diğer işletme bilgi sistemleri ile olan bilgi paylaşım düzeyi, muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen paylaşımıcılarla ilgili KBF'leridir. Yöneticilerin, KBF'leri önemlilik algılama düzeylerinin en yüksek olduğu, iletişim, personel yetenekleri ve orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları faktörleri bu grupta yer almaktadır. Bu üç faktörün diğer ortak bir noktada, muhasebe bilgisi üretim faaliyet süreçlerine katılan muhasebe personeli ile ilgili olmasıdır. İletişim faktörü, bilgi üretim faaliyetlerine katılan muhasebe personelleri arasındaki iletişim bağlarının kuvvetlendirilerek, takım çalışması ruhunun geliştirilmesi ile ilgilidir. Personel yetenekleri ise, muhasebe bilgisi üretim süreçlerindeki personelin kabiliyet ve becerileri ile ilgili iken, orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılığı ise, MBS yöneticisinin, muhasebe bilgi kalitesine bakış açısı, bilgi kalitesinin yükseltilmesini istemesi ile ilgilidir.

Tablo 25. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Paylaşımclarla İlgili KBF'leri

Hipotezler	N	Ort.	St.Sap	-t-	P	Sonuç
Üst yönetimin desteği, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H13)	87	4,68	0,60	26,076	0,000	Kabul
İletişim, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H14)	87	4,75	0,44	37,276	0,000	Kabul
Müşteri odaklılık, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H15)	87	4,32	0,87	14,183	0,000	Kabul
Yetki esnekliği, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H16)	87	4,14	0,75	14,156	0,000	Kabul
Personelin işletmeye bağlılığı, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H17)	87	4,41	0,69	19,075	0,000	Kabul
Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılığı, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H18)	87	4,72	0,48	33,878	0,000	Kabul
Personel yetenekleri, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H19)	87	4,74	0,45	36,498	0,000	Kabul
Veri kaynakları kalite yönetimi, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H20)	87	4,53	0,68	20,823	0,000	Kabul
MBS'nin diğer bilgi sistemleri ile bilgi paylaşım düzeyi, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H21)	87	4,37	0,73	17,401	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Tek Örnek -t- Testi

4.3.3.4. Bilgi Kalitesi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen bilgi kalitesi ile ilgili KBF'lerine ilişkin testler Tablo 26'da görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Tek Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan 3 alınmıştır.

Tablo 26. Bilgi Kalitesi İle İlgili Kritik Başarı Faktörleri

Hipotezler	N	Ort.	St.Sap	-t-	P	Sonuç
Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H22)	87	4,69	0,58	27,319	0,000	Kabul
Bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H23)	87	4,20	0,76	14,670	0,000	Kabul
Sürekli iyileştirme, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H24)	87	4,47	0,70	19,713	0,000	Kabul
Bilgi paylaşımı, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H25)	87	4,68	0,49	31,685	0,000	Kabul
Bilgi üretim stratejileri, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H26)	87	4,44	0,60	22,178	0,000	Kabul
İç denetim, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H27)	87	4,53	0,63	22,786	0,000	Kabul
Bilgi kalitesi politika ve standartları, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H28)	87	4,45	0,68	19,928	0,000	Kabul
Veri giriş kontrolü, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür.(H29)	87	4,64	0,53	29,049	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Tek Örnek -t- Testi

Tablo 26'daki bilgi kalitesi ile ilgili KBF hipotezlerinin tamamı kabul edilmiştir. Buna göre; bilgi kalite kontrolü ve raporlama, bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları, sürekli iyileştirme, bilgi paylaşımı, bilgi üretim stratejileri, iç denetim, veri giriş kontrolü ve bilgi kalitesi politika&standartları, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen bilgi kalitesi ile ilgili KBF'leridir.

Tablo 26'daki hipotezlerde muhasebe bilgisini etkileyen KBF olarak kabul edilen bilgi paylaşımı ile ilgili olarak Tablo 27'de KBF'leri olarak açık ve örtülü bilginin, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF önemlilik algılama düzeyleri test edilmiştir. Açık ve örtülü bilgi paylaşım düzeylerinin önemlilik algılanma dereceleri yakın değerlerde gerçekleşmiştir.

Tablo 27. Bilgi Paylaşımı İle İlgili Alt Kritik Başarı Faktörleri

S N	Bilgi Paylaşımının Alt Kritik Başarı Faktörleri	Önemlilik	
		Ort.	St.Sap
1	Açık Bilgi	4,61	0,58
2	Örtülü Bilgi	4,59	0,69

Not: (i) n=87

4.3.3.5. Dış Faktörlerle İlgili Kritik Başarı Faktörleri

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen dış faktörlerle ilgili KBF'lerine ilişkin testler Tablo 28'de görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Tek Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan 3 alınmıştır.

Tablo 28. Dış Faktörlerle İlgili Kritik Başarı Faktörleri

Hipotezler	N	Ort.	St.Sap	-t-	P	Sonuç
Dış çevre, MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dür. (H30)	87	3,97	1,01	9,168	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Tek Örnek -t- Testi

Yasalar, ekonomik şartlar ve teknolojik değişim vb. dış çevre faktörleri, muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF' dır. KBF'leri içerisinde, en önemsiz üç faktörden biri işletme dışı faktörlerin oluşturduğu dış çevre faktörüdür.

4.3.4. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri Performans Değerlemesi

Muhasebe yöneticilerinin MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF'lerini algılama düzeyleri ve işletmelerindeki performans durum değerlendirmeleri 5'li Likert ölçeğinde değerlendirilmiş, ölçekte 1 hiç katılmıyorum, 5 kesinlikle katılıyorum şeklinde değerlendirmeye alınmıştır.

Önemlilik düzeyleri ve performans durumları Tablo 29'da gösterilmiştir. Faktörlerin performans ve önemlilik oranları incelendiğinde, performans oranlarının önemlilik oranlarına göre daha düşük seviyede gerçekleştiği görülmektedir. Bu konudaki tek istisna, bilgi kalitesi kontrol ve raporlama faktöründe önemlilik ve performans oranları eşit olarak gerçekleşmiş olmasıdır.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri önemlilik sırasına göre; 1:İletişim, 2:Personel yeterliliği, 3:Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılığı şeklinde gerçekleşirken, performans düzeylerine göre KBF'leri sıralaması ise; 1: Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, 2: Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılığı, 3: Bilgi kalitesi politikası ve standartlarının belirlenip uygulanması olarak gerçekleşmiştir. Her ikisinde de orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları faktörü ilk üç sıralamada yer almıştır. Bunda anket çalışmasının, işletme organizasyon yapısında orta kademe yöneticilerinden (Bölüm yöneticileri veya müdürleri) olan muhasebe yöneticilerinin kendilerine uygulanmış olmasının etkili olduğu düşünülebilir.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri önemlilik sırasına göre son üç sırada yer alan faktör; 28: Fayda maliyet analizi, 29: Dış çevre, 30: Kalite bölümünün iken performans sıralamasına göre ise; 28: Kalite bölümü 29: Performans değerleme ve ödüllendirme, 30: Bilgi kalite yöneticisinin rolü olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 29. Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik ve Performans Düzeyleri

Muhasebe Bilgi Kalitesi Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri	Önemlilik (I)		Performans (J)		Ort. Farkı (I-J)
	Ort.	Sıra	Ort.	Sıra	
İletişim	4,75	1	4,34	8	0,41
Personel Yeterliliği	4,74	2	4,38	6	0,36
Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı	4,72	3	4,53	2	0,19
Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	4,69	4	4,63	1	0,06
Üst Yönetim Desteği	4,68	5	4,36	7	0,32
Bilgi Paylaşımı	4,68	6	4,34	9	0,34
Veri Giriş Kontrolü	4,64	7	4,43	4	0,21
Eğitim	4,61	8	4,24	13	0,37
Muhasebe Bilgi Sisteminin Doğallığı	4,60	9	4,34	10	0,26
Bilgi Teknolojisi Altyapısı	4,57	10	4,40	5	0,17
Bilgi Kalite Kültürü	4,54	11	4,26	12	0,28
İç Denetim	4,53	12	4,21	14	0,32
Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	4,53	13	4,10	17	0,43
Sürekli İyileştirme	4,47	14	4,28	11	0,19
Değişim Yönetimi	4,46	15	4,13	15	0,33
Bilgi Kalitesi Politikası&Standartları	4,45	16	4,45	3	0
Bilgi Üretim Stratejileri	4,44	17	4,05	19	0,39
Personelin İşletmeye Bağlılığı	4,41	18	3,92	23	0,49
Risk Yönetimi	4,39	19	4,03	20	0,36
İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi	4,37	20	4,09	18	0,26
Müşteri Odaklılık	4,32	21	4,11	16	0,21
Bilgi Kalite Yöneticisinin Rolü	4,28	22	3,43	30	0,85
Organizasyonel Yapı	4,26	23	3,69	26	0,57
Personel Değerleme ve Ödüllendirme	4,22	24	3,45	29	0,77
Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	4,20	25	3,94	22	0,26
Fiziksel Çevre	4,16	26	3,89	24	0,27
Yetki Esnekliği	4,14	27	4,02	21	0,12
Fayda Maliyet Analizi	4,06	28	3,86	25	0,20
Dış Çevre	3,97	29	3,59	27	0,38
Kalite Bölümü	3,94	30	3,52	28	0,42

Not: (i) $n=87$; (ii) Muhasebe yöneticilerinin KBF'lerini algılama düzeyleri 5'li Likert ölçeğine göre, 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum; (iii) Friedman Çift Yönlü Anova testine göre önemlilik derecesi ($K^2=347,995$; $p<0,001$) ve performans düzeyleri ($K^2=467,065$; $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin önemlilik ve performans düzeyleri arasındaki farklılıkla ilgili hipoteze ilişkin testler Tablo 30'da görülmektedir. Hipotezin test edilmesinde Bağımlı İki Örnek t Testi kullanılmış olup, $\alpha = 0,05$ 'tir.

Tablo 30. Önemlilik ve Performans Ortalama Farklılıkları Hipotez Testi

Hipotezler	Ortalama		-t-	P	Sonuç
	Önem.	Perform			
Muhasebe yöneticilerinin KBF algılama düzeyleri ile işletmelerindeki KBF'lerinin gerçek performansları arasında önemli bir farklılık vardır. (H31)	4,42	4,10	9,970	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Bağımlı İki Örnek -t- Testi

Tablo 30'daki sonuca göre; "**Hipotez 31: Muhasebe yöneticilerinin KBF algılama düzeyleri ile işletmelerindeki KBF'lerinin gerçek performansları arasında önemli bir farklılık vardır**" hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre; muhasebe yöneticilerinin MBS'lerince üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF'leri algılama düzeyleri ile KBF'lerinin işletmelerindeki uygulama durumlarını gösteren performans düzeyi oranları arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Önemlilik ve performans düzeyleri arasındaki korelasyon katsayısı da; 0,839 olup, bu katsayı aralarındaki ilişki düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Katsayıya göre; yöneticilerin muhasebe bilgi kalitesini etkileyen önemli gördükleri kritik başarı faktörlerini işletmelerinde muhasebe bilgi üretim faaliyetlerinde dikkate aldıklarını gösterirken, ortalamaları arasında fark olması durumu da, yöneticilerin muhasebe bilgi üretiminde KBF olarak gördükleri etkenleri uygulama da istedikleri düzeye ulaşamadıklarını göstermektedir.

Tablo 31'de Yöneticilerin KBF algılama düzeyi ile muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinde KBF'lerinin uygulama performans düzeylerinin tek tek karşılaştırılması yapılmıştır. KBF'lerinin her birinin önemlilik ve performans düzeyleri ile ilgili hipotezler ayrı ayrı test edilmiştir.

Tablo 31. Önemlilik ve Performans Ortalama Farklılıkları Hipotez Testleri

Faktörler	Ortalama		<i>t</i>	<i>P</i>	Sonuç
	Önem.	Perform			
Personel ilişkileri ve Takım çalışması	4,75	4,34	5,738	0,000	Kabul
Personel Yeterliliği	4,74	4,38	5,829	0,000	Kabul
Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı	4,72	4,53	3,335	0,001	Kabul
Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	4,69	4,63	1,000	0,320	Red
Üst Yönetim Desteği	4,68	4,36	4,348	0,000	Kabul
Bilgi Paylaşımı	4,68	4,34	3,682	0,000	Kabul
Veri Giriş Kontrolü	4,64	4,43	3,646	0,000	Kabul
Eğitim	4,61	4,24	4,679	0,000	Kabul
Muhasebe Bilgi Sisteminin Doğallığı	4,60	4,34	2,768	0,007	Kabul
Bilgi Teknolojisi Altyapısı	4,57	4,40	2,542	0,013	Kabul
Bilgi Kalite Kültürü	4,54	4,26	3,903	0,000	Kabul
İç Denetim	4,53	4,21	5,569	0,000	Kabul
Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	4,53	4,10	4,656	0,000	Kabul
Sürekli İyileştirme	4,47	4,28	3,213	0,002	Kabul
Değişim Yönetimi	4,46	4,13	3,876	0,000	Kabul
Bilgi Kalitesi Politikası&Standartları	4,45	4,45	0,000	1,000	Red
Bilgi Üretim Stratejileri	4,44	4,05	5,433	0,000	Kabul
Personelin İşletmeye Bağlılığı	4,41	3,92	5,832	0,000	Kabul
Risk Yönetimi	4,39	4,03	4,876	0,000	Kabul
İBS'leri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi	4,37	4,09	4,260	0,000	Kabul
Müşteri Odaklılık	4,32	4,11	3,150	0,002	Kabul
Bilgi Kalite Yöneticisinin Rolü	4,28	3,43	6,687	0,000	Kabul
Organizasyonel Yapı	4,26	3,69	4,713	0,000	Kabul
Personel Değerleme ve Ödüllendirme	4,22	3,45	5,949	0,000	Kabul
Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	4,20	3,94	3,358	0,001	Kabul
Fiziksel Çevre	4,16	3,89	2,469	0,016	Kabul
Yetki Esnekliği	4,14	4,02	1,556	0,123	Red
Fayda Maliyet Analizi	4,06	3,86	2,218	0,010	Kabul
Dış Çevre	3,97	3,59	4,254	0,000	Kabul
Kalite Bölümü	3,94	3,52	4,358	0,000	Kabul

Not: (i)= 87, (ii)= Bağımlı İki Örnek –t- Testi

Tablo 31'deki hipotez testlerinde, bilgi kalite kontrolü ve raporlama, bilgi kalitesi politika ve standartları ile yetki esnekliği KBF'leri dışındaki KBF'lerinin önemlilik algılama düzeyleri ile işletme performansları arasında fark olması, yukarıda kabul ettiğimiz **“Hipotez 31: Muhasebe yöneticilerinin KBF algılama düzeyleri ile işletmelerindeki KBF'lerinin gerçek performansları arasında önemli bir farklılık vardır”** hipotezini desteklemektedir.

KBF'leri t değerlerine bakıldığında en küçüğünün 0 ve en büyük değerin ise 6,687 olarak gerçekleştiği görülmektedir. En yüksek t değerine sahip olan, bilgi kalite yöneticisinin rolü KBF'nün önemlilik algılama ve performans düzeyi arasındaki farklılık, yöneticilerin muhasebe bölümü içerisinde bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yönetici varlığının hiyerarşik yapıya uygun olmayacağı şeklindeki düşüncelerinden kaynaklanmaktadır. Önemlilik algılama oranının yüksek olması ise, bilgi kalite sorumluluğunun mutlaka yönetici kontrolünde olması gerektiği, bu yöneticinin de muhasebe bölüm sorumluları olarak kendilerinin olduğunu ifade etmektedirler. Buradan çıkan sonuçta, anket çalışmaları sırasında yöneticilerle yapılan ikili görüşmelerde alınan bilgilerle örtüşmektedir.

Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, bilgi kalitesi politika ve standartları ile yetki esnekliği KBF'lerinde ise hipotez red edilmiştir. Bu üç KBF'nde yöneticilerin önemlilik algılama düzeyleri ile işletmelerindeki performans düzeyleri birbirine yakın yada eşit değerlerde gerçekleşmiştir. Bilgi kalite kontrolü ve raporlama KBF'nün önemlilik algılama ve performans düzey ortalamalarının yüksek değerde gerçekleşmesi, işletmelerin muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinde kontrol ve raporlamaya verdikleri önemi göstermektedir. Bilgi kalite politika ve standartları KBF'nde ise önemlilik algılama düzeyi ve performans ortalamasının eşit değerde çıkması, yöneticilerin bilgi kalitesi ile ilgili politika ve standartların belirlenip uygulanması ile ilgili düşüncelerini uygulamaya tam olarak yansıtılabildiklerini göstermektedir.

Diğer bir dikkat çeken nokta, KBF'leri önem sıralamasında en son üç KBF olan, fayda maliyet analizi, dış çevre ve kalite bölümü faktörlerinin performans düzeyleri de oldukça düşük değerlerde gerçekleşmiştir. Bu durum, muhasebe yöneticilerinin önemli olarak görmedikleri faktörlerin, işletmelerindeki muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinde uygulamadıklarını göstermektedir.

4.3.5. Sektörlere Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzeyleri

Tablo 32’de “MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF algılama düzeyi ile sektörler arasında önemli bir farklılık vardır”, hipotezi test edilecektir. Hipoteze göre; farklı sektörlerdeki muhasebe yöneticilerinin muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerinin önem algılama düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı belirlenmiş olacaktır.

Tablo 32’deki ANOVA sonuçlarına göre; KBF’lerinin hiç birisinde P değeri 0,005’in altında olmadığı için, “*MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF algılama düzeyi ile sektörler arasında önemli bir farklılık vardır*”, hipotezi red edilmiştir. Farklı sektörlerdeki muhasebe yöneticilerinin KBF’leri önemlilik algılama düzeyleri arasında önemli bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. KBF’leri içerisinde, P değerleri 0,05 altında olan olmaması, gruplar arasında fark olmadığını gösterdiği için, hipotez testi sonlandırılmıştır.

Farklı sektörlerdeki muhasebe yöneticilerinin, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri algılama düzeyleri arasında önemli farklılık olmaması, KBF’lerinin belli sektördeki yada gruplandırmadaki işletmelerin muhasebe yöneticilerine göre farklılık göstermediği, genel anlamda muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri olarak algılanabileceklerinin göstergesidir. Bu durum, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerinin bütün işletmeler açısından geçerli olacağı yorumunu güçlendirecektir.

Tablo 32. Sektörlere Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Farklılıkları Hipotez Testleri

Faktörler	Sektörler	N	Ort.	S. Sap.	F-değeri	P	Sonuç
Personel İlişkileri	Gıda İçecek	13	4,69	0,48	0,423	0,862	Red
	Tekstil Deri	12	4,67	0,49			
	Orman, Kağıt	11	4,64	0,51			
	Kimya Plastik	12	4,75	0,45			
	Taş Toprak	15	4,80	0,41			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,85	0,37			
Personel Yeterliliği	Gıda İçecek	13	4,62	0,51	1,734	0,124	Red
	Tekstil Deri	12	4,75	0,45			
	Orman, Kağıt	11	4,64	0,51			
	Kimya Plastik	12	4,50	0,52			
	Taş Toprak	15	4,80	0,41			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,95	0,22			
Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılıkları	Gıda İçecek	13	4,77	0,44	0,595	0,734	Red
	Tekstil Deri	12	4,75	0,45			
	Orman, Kağıt	11	4,55	0,69			
	Kimya Plastik	12	4,58	0,52			
	Taş Toprak	15	4,80	0,41			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,80	0,41			
Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	Gıda İçecek	13	4,54	0,88	0,352	0,907	Red
	Tekstil Deri	12	4,67	0,65			
	Orman, Kağıt	11	4,82	0,41			
	Kimya Plastik	12	4,58	0,67			
	Taş Toprak	15	4,73	0,46			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,75	0,44			
Üst Yönetim Desteği	Gıda İçecek	13	4,77	0,44	1,100	0,370	Red
	Tekstil Deri	12	4,83	0,39			
	Orman, Kağıt	11	4,82	0,41			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,90			
	Taş Toprak	15	4,60	0,51			
	Metal Ana	4	4,25	1,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,75	0,44			

Bilgi Paylaşımı	Gıda İçecek	13	4,77	0,44	0,847	0,538	Red
	Tekstil Deri	12	4,67	0,50			
	Orman, Kağıt	11	4,55	0,52			
	Kimya Plastik	12	4,50	0,52			
	Taş Toprak	15	4,87	0,35			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,65	0,59			
Veri Giriş Kontrolü	Gıda İçecek	13	4,46	0,52	1,178	0,326	Red
	Tekstil Deri	12	4,50	0,80			
	Orman, Kağıt	11	4,64	0,51			
	Kimya Plastik	12	4,50	0,52			
	Taş Toprak	15	4,87	0,35			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,75	0,44			
Eğitim	Gıda İçecek	13	4,46	0,78	1,055	0,397	Red
	Tekstil Deri	12	4,58	0,52			
	Orman, Kağıt	11	4,82	0,41			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,52			
	Taş Toprak	15	4,80	0,41			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,60	0,50			
MBS'nin Doğallığı	Gıda İçecek	13	4,62	0,51	0,743	0,617	Red
	Tekstil Deri	12	4,75	0,45			
	Orman, Kağıt	11	4,45	0,52			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,79			
	Taş Toprak	15	4,73	0,46			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,55	0,51			
Bilgi Teknolojisi Altyapısı	Gıda İçecek	13	4,38	0,87	1,370	0,237	Red
	Tekstil Deri	12	4,42	0,52			
	Orman, Kağıt	11	4,55	0,69			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,52			
	Taş Toprak	15	4,60	0,51			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,85	0,37			
Bilgi Kalite Kültürü	Gıda İçecek	13	4,54	0,52	0,309	0,930	Red
	Tekstil Deri	12	4,67	0,49			
	Orman, Kağıt	11	4,36	0,92			
	Kimya Plastik	12	4,58	0,52			
	Taş Toprak	15	4,47	0,74			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,60	0,50			

İç Denetim	Gıda İçecek	13	4,38	0,65	0,815	0,561	Red
	Tekstil Deri	12	4,42	0,90			
	Orman, Kağıt	11	4,45	0,69			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,67			
	Taş Toprak	15	4,80	0,41			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,55	0,51			
Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	Gıda İçecek	13	4,38	0,77	0,705	0,647	Red
	Tekstil Deri	12	4,58	0,67			
	Orman, Kağıt	11	4,82	0,41			
	Kimya Plastik	12	4,33	0,65			
	Taş Toprak	15	4,53	0,74			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,45	0,76			
Sürekli İyileştirme	Gıda İçecek	13	4,15	0,99	1,391	0,228	Red
	Tekstil Deri	12	4,42	0,79			
	Orman, Kağıt	11	4,73	0,47			
	Kimya Plastik	12	4,33	0,49			
	Taş Toprak	15	4,33	0,81			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,70	0,47			
Değişim Yönetimi	Gıda İçecek	13	4,38	0,65	0,315	0,927	Red
	Tekstil Deri	12	4,42	0,67			
	Orman, Kağıt	11	4,45	0,93			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,67			
	Taş Toprak	15	4,60	0,51			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,40	0,60			
Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları	Gıda İçecek	13	4,15	1,14	1,369	0,237	Red
	Tekstil Deri	12	4,33	0,49			
	Orman, Kağıt	11	4,64	0,67			
	Kimya Plastik	12	4,25	0,45			
	Taş Toprak	15	4,53	0,52			
	Metal Ana	4	5,00	0,00			
	Metal Eşya Makine	20	4,55	0,61			
Bilgi Üretim Stratejileri	Gıda İçecek	13	4,46	0,78	0,855	0,532	Red
	Tekstil Deri	12	4,17	0,58			
	Orman, Kağıt	11	4,36	0,68			
	Kimya Plastik	12	4,42	0,52			
	Taş Toprak	15	4,40	0,63			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,65	0,49			

Personelin İşletmeye Bağlılığı	Gıda İçecek	13	4,46	0,78	0,710	0,642	Red
	Tekstil Deri	12	4,08	1,17			
	Orman, Kağıt	11	4,45	0,52			
	Kimya Plastik	12	4,33	0,49			
	Taş Toprak	15	4,47	0,64			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,50	0,51			
Risk Yönetimi	Gıda İçecek	13	4,54	0,78	0,973	0,449	Red
	Tekstil Deri	12	4,17	0,58			
	Orman, Kağıt	11	4,73	0,47			
	Kimya Plastik	12	4,25	0,62			
	Taş Toprak	15	4,53	0,64			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	3,20	1,11			
İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşımı	Gıda İçecek	13	4,46	0,66	1,088	0,377	Red
	Tekstil Deri	12	4,25	0,97			
	Orman, Kağıt	11	4,45	0,69			
	Kimya Plastik	12	4,00	0,74			
	Taş Toprak	15	4,67	0,49			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,30	0,80			
Müşteri Odaklılık	Gıda İçecek	13	4,31	0,75	0,938	0,473	Red
	Tekstil Deri	12	4,17	0,84			
	Orman, Kağıt	11	4,73	0,47			
	Kimya Plastik	12	4,00	0,74			
	Taş Toprak	15	4,40	1,06			
	Metal Ana	4	4,75	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	4,25	1,07			
Bilgi Kalite Yöneticisi	Gıda İçecek	13	4,08	1,04	0,828	0,551	Red
	Tekstil Deri	12	4,00	0,95			
	Orman, Kağıt	11	4,27	0,91			
	Kimya Plastik	12	4,25	0,62			
	Taş Toprak	15	4,67	0,49			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,25	1,19			
Organizasyonel Yapı	Gıda İçecek	13	4,08	1,12	0,642	0,696	Red
	Tekstil Deri	12	4,42	0,90			
	Orman, Kağıt	11	4,64	0,51			
	Kimya Plastik	12	4,17	0,58			
	Taş Toprak	15	4,33	0,62			
	Metal Ana	4	4,25	0,96			
	Metal Eşya Makine	20	4,10	1,12			

Performans Değerleme ve Ödüllendirme	Gıda İçecek	13	4,23	1,09	0,603	0,727	Red
	Tekstil Deri	12	4,08	0,90			
	Orman, Kağıt	11	4,27	1,01			
	Kimya Plastik	12	3,83	0,84			
	Taş Toprak	15	4,40	0,63			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,30	0,98			
Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	Gıda İçecek	13	4,15	1,07	0,818	0,559	Red
	Tekstil Deri	12	4,08	0,79			
	Orman, Kağıt	11	4,27	0,65			
	Kimya Plastik	12	3,83	0,58			
	Taş Toprak	15	4,40	0,63			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,25	0,79			
Fiziksel Çevre	Gıda İçecek	13	4,31	0,95	0,677	0,668	Red
	Tekstil Deri	12	4,25	0,75			
	Orman, Kağıt	11	4,27	0,91			
	Kimya Plastik	12	4,00	0,74			
	Taş Toprak	15	4,33	0,82			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	3,85	1,27			
Yetki Esnekliği	Gıda İçecek	13	4,31	0,63	0,599	0,731	Red
	Tekstil Deri	12	4,08	0,90			
	Orman, Kağıt	11	4,27	0,91			
	Kimya Plastik	12	4,08	0,52			
	Taş Toprak	15	4,27	0,70			
	Metal Ana	4	4,25	0,50			
	Metal Eşya Makine	20	3,90	0,85			
Fayda Maliyet Analizi	Gıda İçecek	13	4,38	0,77	1,394	0,227	Red
	Tekstil Deri	12	3,83	0,72			
	Orman, Kağıt	11	4,18	0,75			
	Kimya Plastik	12	3,75	0,75			
	Taş Toprak	15	3,87	0,74			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	4,15	0,81			
Dış Çevre	Gıda İçecek	13	4,00	1,16	1,078	0,383	Red
	Tekstil Deri	12	3,67	1,23			
	Orman, Kağıt	11	4,27	0,91			
	Kimya Plastik	12	3,92	0,52			
	Taş Toprak	15	4,33	0,62			
	Metal Ana	4	3,25	2,06			
	Metal Eşya Makine	20	3,85	0,99			

Kalite Bölümü	Gıda İçecek	13	3,92	1,12	0,344	0,912	Red
	Tekstil Deri	12	3,67	1,16			
	Orman, Kağıt	11	3,91	1,22			
	Kimya Plastik	12	4,00	0,60			
	Taş Toprak	15	4,07	1,10			
	Metal Ana	4	4,50	0,58			
	Metal Eşya Makine	20	3,90	1,25			

Not: (i)= 87, (ii)= Tek yol Anova Testi, (iii)= Anlam farklılığı $P<0,05$ düzeyinde önemlidir.

4.3.6. İMKB Endekslerine Göre Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzeyleri

İMKB 100 ve İMKB 100 dışı işletmelerin muhasebe yöneticilerinin KBF algılama düzeyleri arasında önemli bir farklılık vardır”, hipotezinin test sonuçları, Tablo 33’de gösterilmiştir.

Tablo 33’de İMKB 100 ve İMKB 100 dışı endekste işlem gören sanayi işletmelerindeki muhasebe yöneticilerinin, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri önemlilik algılama düzeyleri arasında önemli farklılık olduğu ile ilgili hipotez test edilmiştir. Hipotez test sonuçlarına göre personel yeterliliği ve eğitim KBF’lerinin önemlilik algılama düzey ortalamaları ile ilgili önemli bir farklılık gözlemlenirken, diğer KBF’lerinin önemlilik algılama düzeyi ortalamaları arasında önemli bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir.

Personel yeterliliği ve eğitim faktörleri dışındaki diğer KBF’lerinde İMKB 100 ve dışı endekste işletmelerin muhasebe yöneticilerinin, KBF algılama düzeyleri arasında fark olmaması, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerinin belli grup işletme yada muhasebe yöneticilerine göre farklılık göstermediği, genel olarak muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’leri olarak tanımlanabileceklerinin bir göstergesidir.

Tablo 33. İMKB Endekslerindeki Muhasebe Yöneticilerinin Kritik Başarı Faktörleri Önemlilik Algılama Düzey Ortalamaları Farklılıkları

Faktörler	Endeks	N	Ort.	S.Sap.	F	P	Sonuç
Personel İlişkileri	100	30	4,77	0,43	0,947	0,333	Red
	100 dışı	57	4,72	0,45			
Personel Yeterliliği	100	30	4,60	0,50	13,052	0,001	Kabul
	100 dışı	57	4,81	0,40			
Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı	100	30	4,63	0,49	3,539	0,063	Red
	100 dışı	57	4,77	0,46			
Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	100	30	4,73	0,52	0,801	0,373	Red
	100 dışı	57	4,67	0,61			
Üst Yönetim Desteği	100	30	4,63	0,67	0,760	0,386	Red
	100 dışı	57	4,70	0,57			
Bilgi Paylaşımı	100	30	4,70	0,47	0,572	0,452	Red
	100 dışı	57	4,67	0,51			
Veri Giriş Kontrolü	100	30	4,67	0,48	0,860	0,356	Red
	100 dışı	57	4,63	0,56			
Eğitim	100	30	4,37	0,62	9,833	0,002	Kabul
	100 dışı	57	4,74	0,44			
MBS'nin Doğallığı	100	30	4,50	0,63	6,830	0,011	Red
	100 dışı	57	4,65	0,48			
Bilgi Teknolojisi Altyapısı	100	30	4,50	0,63	1,419	0,237	Red
	100 dışı	57	4,61	0,56			
Bilgi Kalite Kültürü	100	30	4,53	0,51	1,034	0,312	Red
	100 dışı	57	4,54	0,66			
İç Denetim	100	30	4,50	0,57	0,167	0,684	Red
	100 dışı	57	4,54	0,66			
Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	100	30	4,50	0,63	0,173	0,678	Red
	100 dışı	57	4,53	0,71			
Sürekli Gelişim	100	30	4,43	0,77	0,791	0,376	Red
	100 dışı	57	4,49	0,66			
Değişim Yönetimi	100	30	4,40	0,68	0,505	0,479	Red
	100 dışı	57	4,49	0,63			
Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları	100	30	4,50	0,57	0,469	0,495	Red
	100 dışı	57	4,42	0,73			
Bilgi Üretim Stratejileri	100	30	4,50	0,63	0,180	0,673	Red
	100 dışı	57	4,40	0,59			
Personelin İşletmeye Bağlılığı	100	30	4,37	0,67	0,000	0,998	Red
	100 dışı	57	4,44	0,71			
Risk Yönetimi	100	30	4,40	0,77	0,611	0,436	Red
	100 dışı	57	4,39	0,77			

İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşımı	100	30	4,40	0,62	1,418	0,237	Red
	100 dışı	57	4,35	0,79			
Müşteri Odaklılık	100	30	4,27	0,74	0,648	0,423	Red
	100 dışı	57	4,35	0,94			
Bilgi Kalite Yöneticisi	100	30	4,23	0,82	0,165	0,686	Red
	100 dışı	57	4,30	0,92			
Organizasyon Yapısı	100	30	4,13	0,97	1,974	0,164	Red
	100 dışı	57	4,33	0,81			
Performans Değerleme	100	30	4,10	1,00	0,691	0,408	Red
	100 dışı	57	4,28	0,84			
Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	100	30	4,20	0,76	0,475	0,493	Red
	100 dışı	57	4,19	0,77			
Fiziksel Çevre	100	30	4,13	0,94	0,366	0,547	Red
	100 dışı	57	4,18	0,95			
Yetki Esnekliği	100	30	4,10	0,61	2,115	0,150	Red
	100 dışı	57	4,16	0,82			
Fayda Maliyet Analizi	100	30	4,03	0,77	0,373	0,543	Red
	100 dışı	57	4,07	0,78			
Dış Çevre	100	30	4,10	0,89	0,138	0,711	Red
	100 dışı	57	3,93	1,07			
Kalite Bölümü	100	30	3,90	1,03	0,071	0,790	Red
	100 dışı	57	3,96	1,10			

Not: (i)= 87, (ii)= Bağımsız İki Örnek t Testi, (iii)= Anlam farklılığı $P<0,05$ düzeyinde önemlidir.

Önemli farklılık gözlemlenen KBF'lerinden personel yeterliliği KBF incelendiğinde; İMKB 100 sanayi endeksindeki işletmelerin muhasebe yöneticilerinin önemlilik algılama düzey ortalaması 4,60 iken, İMKB 100 dışı sanayi, endeksindekilerin ortalaması ise 4,81 ve ortalama farkı da 0,21 olarak gerçekleşmiştir. Diğer ortalama farklılığı olan KBF ise eğitimidir. Eğiti KBF'ünde İMKB 100'de ortalama 4,37, İMKB 100 dışı endekste ise 4,74 olarak gerçekleşmiştir. İMKB 100 sanayi endeksindeki işletmelerin muhasebe yöneticileri personel yeterliliği ve personelin işletmede periyodik olarak eğitimleri ile ilgili KBF'lerini İMKB 100 dışı sanayi endeksindeki işletmelerin muhasebe yöneticilerine göre daha önemsiz bir KBF olarak algılamışlardır.

Personel yeterliliği ve eğitim KBF'lerinin, ortalamaları incelendiğinde, her iki faktörde de İMKB 100 sanayi endeksindeki işletmelerin, İMKB 100 dışı endekste işletmelere oranla daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. İMKB 100'deki işletmeler İMKB 100 dışı işletmelere oranla sermaye, personel ve kurumsallık açısından daha

gelişmiş olduğu düşünüldüğünde, eğitim ve personel yeterliliğinin KBF algılama düzeylerinin, İMKB 100 dışındaki işletmelerinkine oranla düşük değerde çıkması araştırılması gereken bir sonuçtur. Bu sonuçta, İMKB 100 işletmelerinde çalışan personellerin eğitim ve yeterlilik açısından yeterli düzeyde olmaları, bu işletmelerdeki muhasebe yöneticilerinin, muhasebe bilgisinin kaliteli olarak üretilmesi için, başka faktörlere odaklanmaları gereğinin etkili olduğu düşünülebilir.

4.3.7. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörlerinin Gruplandırılması

İMKB'deki sanayi şirketlerinin muhasebe yöneticilerinin muhasebe bilgisini etkileyen KBF'lerini önemlilik algılama düzeyine göre sıralaması Tablo 21'de gösterilmiştir. Tablo 21'e göre, ilk ondaki KBF'leri sıralaması, sırası ile aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

- İletişim,
- Personel Yeterliliği,
- Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı,
- Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama,
- Üst Yönetim Desteği,
- Bilgi Paylaşımı,
- Veri Giriş Kontrolü,
- Eğitim,
- Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı,
- Bilgi Teknolojisi Altyapısı.

Tablo 21'deki KBF'leri önemlilik algılama düzeyleri gruplandırılarak, Tablo 34'de düzenlenmiştir. MBS Faktörü olarak, MBS'nin yapısı en önemli faktör sıralamasında 9. sırada yer alarak, ilk ondaki yerini almıştır. Paylaşımçı faktörleri incelendiğinde, en önemli üç faktör olan; iletişim, personel yeterliliği ve orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları faktörleri bu grup içerisinde yer

almaktadır. İlk on sıralamasında üçünün dışında, üst yönetim desteği faktörü yer almaktadır. Buradan, muhasebe yöneticilerinin, MBS'nde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF'leri arasında paylaşımcılarla ilgili faktörlerin daha önemli olduğunu algıladıkları sonucu çıkartılabilir. Bilgi kalitesi faktörlerinden ilk on içerisinde yer alan en önemli sayılabilecek KBF'leri; bilgi kalite kontrolü ve raporlama, bilgi paylaşımı ve veri giriş kontrolü faktörleri yer almaktadır. Organizasyonel faktörlerden ise, ilk on içerisinde sadece eğitim faktörünün yer aldığı görülürken, son üç sıra içerisinde iki KBF'nün organizasyonel faktörlerle ilgili olduğu görülmektedir. Dış faktörlerle ilgili olarak tek faktör olan dış çevre faktörü, önemlilik algılama sırasında son sıralarda yer alan bir faktör olarak görülmektedir. Bu durumda, muhasebe yöneticilerinin muhasebe bilgisi üretirken, dış çevre faktörlerinden çok fazla etkilenmedikleri sonucunu çıkartabiliriz.

Tablo 34: Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Gruplandırılmış Kritik Başarı Faktörleri

Grup	Muhasebe Bilgi Kalitesi Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri	Önemlilik Algılama Sırası
MBS Faktörleri	Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı	9
Paylaşımçı Faktörleri	İletişim	1
	Personel Yeterliliği	2
	Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı	3
	Üst Yönetim Desteği	5
	Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	13
	Personelin İşletmeye Bağlılığı	18
	İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi	20
	Müşteri Odaklılık	21
	Bilgi Kalite Yöneticisinin Rolü	22
Bilgi Kalitesi Faktörleri	Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	4
	Bilgi Kalitesi Politikası&Standartları	16
	Bilgi Paylaşımı	6
	Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	25
	Sürekli İyileştirme	14
	İç Denetim	12
	Bilgi Üretim Stratejileri	17
	Veri Giriş Kontrolü	7
Organizasyonel Faktörler	Eğitim	8
	Bilgi Teknolojisi Altyapısı	10
	Bilgi Kalite Kültürü	11
	Değişim Yönetimi	15
	Risk Yönetimi	19
	Organizasyonel Yapı	23
	Personel Değerleme ve Ödüllendirme	24
	Fiziksel Çevre	26
	Yetki Esnekliği	27
	Fayda Maliyet Analizi	28
	Kalite Bölümü	30
Dış Faktörler	Dış Çevre	29

SONUÇ, DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Ulusal ve uluslar arası pazarlarda yoğun rekabet içerisinde, hedef müşteri kitlelerine ulaşarak pazar paylarını artırma amacıyla olan işletmeler, bilgi teknolojisi çağının gereklerini yerine getirmek durumundadırlar. Bilgi teknolojisi çağının en önemli özellikleri; değişime ayak uydurabilmek ve bilgiyi en iyi şekilde kullanabilmektir.

Günümüz işletmelerinde temel bir girdi olarak kullanılan bilgi, gelişmiş bir ekonominin en temel kaynağıdır. Bilgi, işletme faaliyetlerinin başarıya ulaşabilmeleri için, kullanılması ve yönetilmesi gereken stratejik bir araçtır.

Bilgi yönetiminin bir disiplin olarak gelişimi ve işletmeler açısından organizasyonel bir süreç olarak tanımlanabilmesi bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte söz konusu olmuştur. Bilgi yönetimi; verilerin toplanması, bilgiye dönüştürülmesi, depolanması ve kullanıcılarına iletilmesi süreçlerinin yönetilmesi olarak açıklanabilir. Bilgiyi, amacına uygun olarak kullanarak gelişmek ve geleceğe hazırlanmak isteyen işletmeler, onu en iyi şekilde yönetmek durumundadırlar. Bilgi iyi yönetilebildiği ölçüde, işletmelere fayda sağlayacaktır.

Bilgi, işletme bilgi sistemleri tarafından üretilebileceği gibi, dışarıdan da satın alınabilir. Gelişerek değişen rekabet şartlarında, işletmelerin sahip olduğu yetenekler rakipleri tarafından kopyalanabilmektedir. Ancak işletme bilgi sistemleri tarafından üretilen bilgiler ve işletmenin yeteneklerinin kopyalanması oldukça zordur.

İşletmeler, tüm faaliyetlerinde olduğu gibi bilgi üretim faaliyetlerinde de, kaliteyi yakalamak durumundadırlar. Bunun için, bilgi yönetim süreçlerinde “Toplam Kalite Yönetimi” uygulamalarına yer verilmelidir. Üretilen bilgi kaliteli olduğu ölçüde, işletmeye ve kullanıcılarına fayda sağlayacaktır. Kaliteli bilgi, kullanıldığı işletme faaliyetlerinin ve kararlarının verimlilik ve etkinliğini de artıracaktır.

İşletmeler bilgiyi üretirlerken, kalite süreçlerini tanımlamaları gerekmektedir. Bilginin üretilmesinde, kaliteyi etkileyebilecek kritik alanlar tanımlanarak, üretim süreçlerinde bu alanlara dikkat edilmelidir. Bilgi üretimindeki, dikkat edilmesi gereken, önemli ve kritik alanları kritik başarı faktörleri (KBF) olarak tanımlayabiliriz. Kritik başarı faktörleri, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarında

ön plana çıkan, ve kalitenin elde edilebilmesi için odaklanması gereken alanlar olduğu için, bilgi üretim faaliyetlerinde, bu alanların tanımlanması, bilgide istenilen kalitenin elde edilebilmesi açısından önemlidir.

İşletmeler, bilgiyi bilgi sistemleri aracılığı ile üretirler. İşletme işlevleri bilgi sistemleri; insan kaynakları bilgi sistemi, pazarlama bilgi sistemi, üretim bilgi sistemi, finans bilgi sistemi ve muhasebe bilgi sistemidir. İşletme işlevlerinde göre yapılan bu sınıflandırmadaki bilgi sistemleri, kendi bölümlerinin amaçları doğrultusunda yapılması gereken faaliyetleri için bilgi üretirler. Bu bilgi sistemlerinin en eskisi ve işletmenin lisansı olarak kabul edilebilecek bilgi sistemi “Muhasebe Bilgi Sistemi (MBS)” dir.

Muhasebe bilgi sistemi, işletmelerdeki finansal olaylarla ilgili verileri toplayarak muhasebe bilgisi üretmektedir. MBS’nde biçimsel ve biçimsel olmayan olmak üzere iki tür bilgi üretilir. Biçimsel bilgi, formatı önceden belirlenmiş, iç ve dış kullanıcılarının kullanımına sunulmak üzere üretilmiş muhasebe bilgisidir. Biçimsel olmayan bilgi ise, iç bilgi kullanıcılarına sunulmak üzere üretilmiş, formatı önceden belirlenmemiş, iç bilgi kullanıcılarının beklentilerinin ön planda tutularak üretildiği bilgi türüdür.

Muhasebe bilgilerinin işletme içi ve dışı kullanıcıları vardır. İşletme içi bilgi kullanıcıları; işletme sahip ve ortakları, yöneticiler ve personelden oluşmaktadır. İşletme dışı bilgi kullanıcıları ise; kamu kuruluşları, kredi kuruluşları, yatırımcılar, ticari ortaklar ve kamuoyu olarak sayılabilir. MBS, muhasebe bilgisi kullanıcılarına faydalı bilgiler üretmek durumundadır. Ancak, bilgi kullanıcılarının sayısı oldukça fazla olduğundan, kullanıcıların amaç ve beklentileri farklı olduğundan, hepsini memnun etmek mümkün olmayabilir. bu noktada MBS’de üretilen muhasebe bilgileri, muhasebe ilke, kavram, yasa ve standartlarına uygun bilgiler olmalıdır. Bunun da ötesinde muhasebe bilgileri kaliteli üretilmek durumundadır.

Muhasebe bilgilerinin kalite değerlerinin düşük olması, kullanıcılarını yanlış kararlar almaya sevk edecektir. Muhasebe bilgi kalitesindeki düşüklüğün işletmeler üzerine olan olumsuz etkilerini; müşteri memnuniyetsizliği, yüksek maliyet, güven kaybı, cezai yaptırımlar, karar etkinliklerinin azalışı ve strateji belirleme ve uygulama kabiliyetlerinin azalışı olarak sayılabilir. Bu doğrudan etkilerinin yanı sıra;

personelde moral motivasyon bozukluğu, organizasyonun inandırıcılığını kaybetmesi ve işletme organizasyonunda koordinasyon zorlukları da gösterilebilir.

MBS’nde alt bilgi sistemleri aracılığı ile muhasebe bilgileri üretilir. MBS’de finansal muhasebe ve maliyet-yönetim muhasebesi alt sistemleri olmak üzere, iki alt sistemde muhasebe bilgileri üretilir. Finansal muhasebe alt sisteminde üretilen bilgiler biçimsel bilgilerdir. İç ve dış bilgi kullanıcıları, bu alt sistemde üretilen bilgileri kullanırlar. Maliyet-Yönetim muhasebesi alt sisteminde üretilen bilgiler ise, biçimsel olmayan bilgilerdir. Maliyet-Yönetim muhasebesi sisteminde üretilen bilgiler, iç bilgi kullanıcılarına sunulur.

Muhasebe bilgi sistemlerinde üretilen bilgilerden en yüksek faydayı alabilmek için, üretilen muhasebe bilgisinin kaliteli olması gerekir. Muhasebe bilgi kalite boyutları; doğruluk, bütünlük, tutarlılık, anlaşılabilirlik, karşılaştırılabilirlik, zamanlılık, güvenilirlik ve ilgililiktir. MBS’de üretilen muhasebe bilgisinin kaliteli olabilmesi için, muhasebe bilgi kalitesi boyutları olarak sayılan özellikleri taşıyor olması gerekir. Bu özelliklerin bilgede bulunma dereceleri, muhasebe bilgisinin kalite düzeyini belirleyecektir.

MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesinin artırılması kapsamında, kritik başarı faktörlerinin tanımlanması gerekir. Muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri, muhasebe bilgisi üretim süreçlerinde, kaliteyi etkileyebilecek, odaklanılması gereken önemli alanlar olarak tanımlanabilir. MBS’de üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri; MBS faktörleri, Paylaşımıcılarla ilgili faktörler, Bilgi kalitesi ile ilgili faktörler, Organizasyonel faktörler ve Dış faktörler olarak sayılabilir.

Kuramsal çalışmalardan çıkartılan MBS’de üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

1- MBS Faktörleri

- MBS’nin yapısı

2- Paylaşımıcılarla ilgili faktörler

- Üst yönetim desteği,
- Bilgi kalite yöneticilerinin rolü,

- Müşteri odaklılık,
- Veri kaynakları kalite yönetimi,
- İletişim
- Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları,
- Personel yeterliliği,
- Personelin işletmeye bağlılığı,
- İşletme bilgi sistemleri arası bilgi paylaşımı

3- Bilgi kalitesi ile ilgili faktörler

- Bilgi kalitesi politika ve standartları,
- Bilgi kalite kontrolü ve raporlama,
- Bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları,
- Sürekli gelişim,
- Bilgi paylaşımı,
- İç denetim,
- Bilgi üretim stratejileri,
- Veri giriş kontrolü.

4- Organizasyonel faktörler

- Eğitim,
- Organizasyonel yapı,
- Kalite bölümü,
- Bilgi kalite yöneticisi,
- Bilgi kalite kültürü,
- Performans değerlendirme ve ödüllendirme,
- Değişim yönetimi,
- Fayda-Maliyet analizi,
- Fiziksel çevre,

- Risk yönetimi,
- Bilgi teknolojisi altyapısı,
- Yetki esnekliği.

5- Dış faktörler

- Dış çevre.

Kuramsal olarak tanımlanan kritik başarı faktörleri, İMKB'deki sanayi işletmelerinin muhasebe yöneticilerine uygulanan anket çalışma ile önemlilik ve performans düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan kuramsal ve ampirik çalışmalar ekseninde aşağıdaki değerlendirme ve önerilerde bulunmak mümkündür.

Uygulamaya 30.06.2009 tarihi itibarıyla, İMKB'de hisse senedi işlem gören 142 sanayi işletmesinden 87'si katılmış olup, bu sayı İMKB'deki sanayi şirketlerinin %61,2'sine tekabül etmektedir. İşletmelerin sektörlere göre dağılımı; %23'ü Metal, Eşya ve Makine sektörü olurken, Taş, Toprak sektörü %17,2, Gıda, İçecek sektörü %15, Tekstil Deri ve Kimya Plastik sektörleri %13,8, Orman, Kağıt, Basım %12,6 ve Metal Ana sektörününki de %4,6 olarak gerçekleşmiştir. Ankete katılan şirketlerin %34,5'i İMKB 100 endeksinde işlem gören, %65,5'i ise İMKB 100 dışı endekste işlem gören şirketlerden oluşmaktadır. Şirketin ölçeklerine göre dağılımı ise; %96,6'sı büyük, %3,4'ü de orta ölçekli işletmelerden oluşmaktadır. Uygulamaya katılan şirketlerin sayısı değerlendirildiğinde, istatistiki değerlendirmeye uygun ölçekten fazla olduğu görülmektedir. Şirketlerin büyük oranda büyük ölçekte olması ise, özellikleri muhasebe yöneticilerinin eğitim ve tecrübe olarak, ankette yer alan muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri ile ilgili soruları cevaplayabilecek yeterlilikte olduklarını göstermektedir.

Muhasebe bilgi kalite boyutlarının en önemli dördünü, yöneticilerin bakış açısına göre; doğruluk, tutarlılık, zamanlılık ve anlaşılabilirlik olarak sıralayabiliriz. Bu boyutları sırası ile, güvenilirlik, karşılaştırılabilirlik, bütünlük ve ilgililik boyutları izlemiştir.

Kuramsal olarak tanımlanan, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin, yöneticilerin önemlilik algılama düzeyleri ortalamalarına göre yapılan hipotez testlerinde, tamamının KBF olduğu kabul edilmiştir. KBF'leri ile ilgili farklı sektör ve endekste ki işletmelerin muhasebe yöneticilerinin, muhasebe bilgi kalitesini

etkileyen KBF önemlilik algılama düzeyleri arasında önemli bir fark olmadığı, ayrı ayrı yapılan testlerde tespit edilmiştir.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri içerisinde yöneticilerin önemlilik algılamalarına göre en önemli on faktör;

- İletişim,
- Personel yeterliliği,
- Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları,
- Bilgi kalite kontrolü ve raporlama,
- Üst yönetim desteği,
- Bilgi paylaşımı,
- Veri giriş kontrolü,
- Eğitim,
- Muhasebe bilgi sisteminin yapısı,
- Bilgi teknolojisi alt yapısı,

olarak tespit edilmiştir. En önemsiz üç faktör olarak ta;

- Fayda-Maliyet analizi,
- Dış çevre,
- Kalite bölümü

olarak tespit edilmiştir.

MBS'leri bilgi üretim faaliyetlerinde, tanımlanan KBF'lerine odaklanması, üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini artıracaktır. MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin tanımlanması bilgi kalitesini artırıcı etkisinin dışında, aşağıdaki faydaları sağlar;

- MBS'nde yöneticilerin önemli konulara dikkatlerini toplamalarına yardımcı olur,
- Faydalı bilgilerin faydasız bilgilerden ayrıştırılmasını kolaylaştırır,
- Bilgi üretim süreçlerinin kısaltılmasını sağlar,

- MBS’nde bilgi üretim faaliyetlerinin planlanmasında yardımcı olur,
- MBS personeli arasındaki iletişimi kolaylaştırır,
- MBS’nin işletme içi diğer bilgi sistemleri ile olan bilgi üretim rekabetinde performansını artırır,
- MBS’nin işletme içi diğer bilgi sistemleriyle olan ilişkilerinin geliştirilmesinde katkı sağlar,
- Muhasebe bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacının anlaşılması ve tanımlanmasına katkı sağlar,
- Bu faktörlerin ölçülebilmesi için performans ölçme amaçlı bilgi kalitesi boyutlarının geliştirilmesini zorlayarak, MBS’nin dolayısıyla işletmedeki muhasebe bölümünün performans ölçümünü kolaylaştırır.

KBF’lerinin işletmelerde uygulama performanslarına bakıldığında, yöneticilerin kendi işletmelerinde uygulama performansını yüksek gördükleri üç faktör; Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları ve Bilgi kalite politikası ve standartları olarak gerçekleşmiştir. Performansını en düşü olarak gördükleri üç KBF ise; Kalite bölümü, Performans değerlendirme ve ödüllendirme ve Bilgi kalite yöneticisinin rolü olarak gerçekleşmiştir.

Yöneticilerin, muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen KBF’leri önemlilik algılama düzeyleri ile işletmelerindeki uygulama performansları arasında, bilgi kalite kontrolü ve raporlama, bilgi kalitesi politika ve standartları ve yetki esnekliği faktörleri dışında önemli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, muhasebe yöneticilerinin muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF’lerinin önemlerini algılamalarına rağmen, işletmelerinde uygulama performanslarının düşük olduğunu göstermektedir. Tanımlanmış KBF’lerinin uygulama düzeylerinin düşüklüğü, üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesinin de istenilen düzeylerde olmadığını göstermektedir. Muhasebe yöneticileri, kendi bilgi sistemlerinde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini artırabilmek için, önemli olarak gördükleri KBF’lerine, uygulama alanlarında da gereken önemi göstermeleri gerekmektedir.

Sonuç olarak; MBS’lerinde üretilen bilgiler, işletmeler açısından hayati önem taşımaktadır. İşletmelerde yapılan faaliyetlerin ve alınan kararların etkinliğinde,

muhasabe bilgilerinin etkisi oldukça fazladır. MBS'lerinde üretilen bilgilerin kalite düzeyleri artırılabilirdi ölçüde, işletme faaliyetlerinin ve yöneticilerin aldıkları kararların etkinliği artırılacaktır. MBS'de üretilen muhasabe bilgilerinin kalite artırma çalışmaları kapsamında, bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri tanımlanarak, MBS unsurlarının bilgi üretim süreçlerinde, tanımlanmış KBF'lerine odaklanılmaları sağlanmalıdır. Muhasebe bilgi kalitesinin artması hem işletme içi kullanıcıları hem de işletme dışı bilgi kullanıcılarını memnun ederek, artan muhasabe bilgi kalitesinden, işletme ve toplumun bir çok katmanını faydalanmış olacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar:

- ABAI M., ADELMAN S. ve MOSS L.T., **Data Strategy**, Addisom-Wesley, 2005.
- ACAR D. ve TETİK N., **Genel Muhasebe**, Gözden Geçirilmiş 4.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- AKGÜÇ Ö., **Finansal Yönetim**, Muhasebe Enstitüsü Yayın No:65, Yenilenmiş 7.Baskı, İstanbul, 1998.
- AKGÜL A. ve ÇEVİK O., **İstatiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Uygulamaları”**, Emek Ofset, Ankara, 2003.
- AKTAN C.C. ve VURAL İ.Y., **Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Çizgi Kitapevi, Konya, 2005.
- ALTUNİŞİK R., ÇOŞKUN R., YILDIRIM E. ve BAYRAKTAROĞLU S., **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPPS Uygulamalı**, Sakarya Kitapevi, Birinci Baskı, Adapazarı, 2001.
- ARMUTLULU İ.H., **İşletme İstatistiğine Giriş**, Alfa Basım Yayın Dağıtım, 1. Baskı, İstanbul, 1999.
- AYDIN C.H., HOŞCAN Y. ve ÖZKUL A.E., (Edit.), **Temel Bilgi Teknolojileri**, TC. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1418, Eskişehir, 2003.
- ATABEY A., PARLAKKAYA R., KURŞUNEL F. ve ALAGÖZ A., **Ticaret ve Muhasebe Belgeleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- ATAMAN Ü., **Genel Muhasebe**, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 1995.
- BALCI A., **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler**, Pegem Yayıncılık, 4.Baskı, Ankara, 2004.
- BAŞ T., **Anket**, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, 2006.
- BEKTÖRE S., SÖZBİLİR H. ve BANAR K., **Genel Muhasebe İlkeleri ve Uygulaması**, Eskişehir, 2003.
- BENHSGHİR KAYA T., **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1996.
- BERBEROĞLU N.G. (Edit.), **Genel İşletme**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1268, Eskişehir, 2003.

- BIZMANUALZ ., **Accounting Procuders for Internal Control**, Bizmanualz Inc., 2004.
- BİLGİNOĞLU F., **Muhasebe Organizasyonu**, İstanbul, 1998.
- BODNAR G. and HOPWOOD W., **Accounting Information Systems**, New Jersey, Prentice Hall, 1998.
- BODNAR G.H., ve HOPWOOD W.S., **Accounting Information Systems**, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1993.
- BOLAK M., **İşletme Finansı**, Birsen Yayınevi, İstanbul, 1998.
- BOOCKHOLDT J.L., **Accounting Informtaion Systems Transaction Processing and Controls**, Fourth Edition, Irwin, 1996.
- BÜYÜKMİRZA K., **Yönetim Muhasebesi**, Genişletilmiş 2.Baskı, Ankara, 1985.
- BÜYÜKÖZTÜRK Ş., **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem Akademi, 9.Baskı, Ankara, 2008.
- CAN H., TUNCER D. ve AYHAN D.Y., **Genel İşletmecilik Bilgileri**, Yasal Kitapevi, Ankara, 2003.
- CUSHING B.E., ROMNEY M.B., **Accounting Information Systems**, Sixth Edition, Addison-Wesley Publishing Company, 1994.
- ÇOBAN H., **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş İçin Stratejik Planlama ve Yönetim Bilgi Sistemi Uygulaması**, İnkilâp Kitapevi, İstanbul, 1997.
- DEMİR A., **Mali Tablolar ve Uygulaması**, Genişletilmiş 3.Baskı, İstanbul, 1997.
- DERVİŞOĞLU H.G., **Stratejik Bilgi Yönetimi**, Dışbank Kitapları-8, 2004.
- DOLGUN U., **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ekin Kitapevi, Bursa, 2007.
- DRUCKER P.F., **Bilgi Yönetimi**, (Çeviren BULUT G.), MESS Yayınları, İstanbul, 1999.
- DESKHMUKH A., **Digital Accounting: The Effects of the Internet and ERP on Accounting**, IRM Press, 2005.
- DIGMAN L.A., **Strategic Management: Concepts, Decisions**, Cases, 2nd ed., Homewood, IL, Irwin, 1990.
- DURA C. ve ATİK H., **Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002.

ERDOĞAN M. ve ERDOĞAN N., **Muhasebe’de Bilgisayar Kullanımı**, Eskişehir, 1992.

ERGİN H., **Genel Muhasebe**, Üniversite Kitabevi, Kütahya, 1997.

_____, **Muhasebeye Giriş**, Üniversite Kitabevi, Kütahya, 1997.

_____, **Stratejik Yönetim Muhasebesi**, 2.Baskı, 1997.

ERKUT H., **Analiz, Tasarım ve Uygulamalı Sistem Yaklaşımı**, 2.Baskı, İrfan Yayıncılık ve Yönetim Bilimleri Dizisi 4, İstanbul, 1996.

ESEN Ö., **İşletme Yönetiminde Sistem Yaklaşımı**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 1998.

GRIFFIN R.W., **Management**, Houghton Mifflin Company, Boston, 1996.

GÜCENME Ü., **Envanter**, Marmara Kitapevi, Bursa, 2002.

GÜCENME Ü., **Mali Tablolar Analizi ve Enflasyon Muhasebesi**, Marmara Kitapevi, Bursa, 2003.

GÜMÜŞTEKİN G.E., **İşletmenin Örgütsel Etkinliğinin Artırmada Yönetim Bilgi Sistemleri**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayın No 1, Tokat, 1998.

GÜVEN S., **Toplumbiliminde Araştırma Yöntemleri**, Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa, 2006.

İSLAMOĞLU A.H., **Pazarlama Yönetimi (Stratejik ve Global Yaklaşım)**, Beta Yayınları, İstanbul, 2000.

KOÇEL T., **İşletme Yöneticiliği**, Beta Basım Yayım, 6.Basım, İstanbul, 1998.

KARAKAYA M., **Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi**, Ankara, 1994.

_____, **Maliyet Muhasebesi**, Genişletilmiş 3.Baskı, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007.

_____, **Maliyet Muhasebesi**, Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 2.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 2006.

KARCIOĞLU R., **Stratejik Maliyet Yönetimi Maliyet ve Yönetim Muhasebesinde Yeni Yaklaşımlar**, Aktif Yayınevi, Erzurum, 2000.

KÖKSAL A., **Bilişim Terimleri Sözlüğü**, Türk Dil Kurumu Yayınları, No:476, Ankara, 1981.

- KÜÇÜKSÖZEN C., **Finansal Bilgi Manipülasyonu: Nedenleri, Yöntemleri, Amaçları, Teknikleri, Sonuçları ve İMKB Şirketleri Üzerine Ampirik Bir Çalışma**, Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları, Yayın No 183,
- LEWIS P.S., STEPHAN H.G. ve PATRICIA M.F., **Management Challenges in the 21 st Century**, West Publishing Company, St. Paul, 1995.
- MUCUK İ., **Pazarlama İlkeleri (Ve Örnek Olaylar)**, 13.Basım, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 2001.
- OAKLAND J.S., **Total Quality Management: The Route to Improving Performance**, Butterworth-Hienman Limited, Oxford, 1993.
- ÖĞÜT A., **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- ÖZAL Ö., YILDIRIM O. ve TEK N., **Muhasebe İlkeler ve Tekdüzen Muhasebe Sistemi Uygulamaları**, İlkem Ofset, 9.Baskı, 2001.
- ÖZGEN H., ÖZTÜRK A. ve YALÇIN A., **Temel İşletmecilik Bilgisi**, Nobel Kitapevi, Adana, 2001.
- PARKER C., CASE T., **Management Information Systems: Strategy and Action**, McGraw-Hill, Second Edition, 1993.
- RODOPLU G., AKDEMİR A., **İşletme Bilimine Giriş**, Isparta, 1998.
- ROMNEY M.B., STEINBART P.J, CUSHING B.E., **Accounting Information Systems**, Seventh Edition, Addison-Wesley Publishing Company, 1997.
- SARIHAN H.İ., **Teknoloji Yönetimi**, Desnet Yayınları, İstanbul, 1998.
- SEVGİNER A.S. ve HACIRÜSTEMOĞLU R., **Yönetim Muhasebesi**, Alfa Basım Yayın Dağıtım, Güncelleştirilmiş 5.Baskı, Bursa, 1998.
- SEVİLENGÜL O., **Genel Muhasebe**, Genişletilmiş 6.Baskı, Gazi Kitapevi, Ankara, 1997.
- SEVİM Ş., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Dumlupınar Üniversitesi Yayın No:13, Kütahya, 2006.
- SEYİDOĞLU H., **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**, Güzem Yayınları No:3, Geliştirilmiş 7.Baskı, İstanbul, 1997.
- SÜRMELİ F., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No 115, Eskişehir, 1996.

- SÜRMELİ F., CEMALCILAR Ö. ve BENLİGİRAY Y., **Genel Muhasebe**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1341, Eskişehir, 2003.
- SÜRMELİ F., ERDOĞAN M., ERDOĞAN N., BANAR K., KAYA E. ve SEVİM A., **Muhasebe Bilgi Sistemi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1644, Eskişehir, 2006.
- KARALAR R., ÖZALP İ., MAVİŞ F., GEYLAN R., TENKEKİCİOĞLU B., ŞAHİN M., ÇÖMLEKÇİ F. ve AYDIN N., **Genel İşletme**, BERBEROĞLU N.G. (Edit.), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No:1268, Eskişehir, 2003.
- ŞAHİN M., Yönetim Bilgi Sistemi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1471, Eskişehir, 2005.
- ŞAHİN M., Yönetim Bilgi Sistemi, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2002.
- ŞAKRAK M., **Maliyet Yönetimi: Maliyet ve Yönetim Muhasebesinde Yeni Yaklaşımlar**, Yasa Yayınları, İstanbul, 1997.
- TMSK, **Türkiye Muhasebe Standartları**, 2006.
- TEKİN M., GÜLEŞ H.K. ve ÖĞÜT A., **Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi**, 2.Baskı, Nobel Yayınları, Ankara, 2003.
- TOKAÇ A., **İşletmelerde Muhasebe Organizasyonu ve Denetimi**, Tunca Kitabevi, 2006.
- TOPALOĞLU M., ve KOÇ H., **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**, 2.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.
- TORTOP N., **Personel Yönetimi**, Gözden Geçirilmiş 5.Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1994.
- ÜLGEN H., **İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No 225, 2.Baskı, İstanbul, 1990.
- XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “Managing Data Quality in Accounting Information System”, içinde, **IT-Based Managament**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., 2002.
- YALKIN Y.K., **Genel Muhasebe İlkeleri ve Uygulaması**, Ankara, 1994.

YARBAŞI E., **An Introduction to Financial Accounting**, Literatür Yayınları:58, İstanbul, s.2, 2001.

YILDIRIM O., YÜKÇÜ S. ve ERGUN Ü., **Sorumluluk Muhasebesi**, İzmir, 1989.

YOZGAT U., **Yönetim Bilişim Sistemleri**, Alfa Yayınları, İstanbul, 1998.

Makaleler:

ACAR D. ve DALGAR H., “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı”, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Ocak, 2005.

ACAR D. ve ÖMÜRBEK V., “Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Kullanımı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama: Gıda Sektörü”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, İstanbul, 2003.

ACAR D., ÖMÜRBEK N. ve ÖMÜRBEK V., “Bilgi Teknolojilerinin Gıda Sektöründe Kullanımının Analizi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, 2003.

ACAR S., “Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon”, **Ticaret ve Turizm Dergisi**, Sayı 1, 2006.

AHIRE, S.L., GOLHAR, D.Y. ve WALLER M. A., “Development and Validation of TQM Implementation Constructs”, **Decision Sciences**, Volume 27, Number 1, 1996.

ALAZMI M. ve ZAİRİ M., “Knowledge Management Critical Success Factors”, **Total Quality Management**, Volume 14, Number 2, 2003.

ALTINÖZ M., “Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 20, s.52-53, 2008.

ANTONY J., LEUNG K. and KNOWLES G., “Critical Success Factors of TQM Implementation in Hong Kong Industries”, **International Journals of Quality & Reliability Management**, Volume 19, Number 5, 2002.

ARBAK Y., “Örgütlerde Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemlerinin İncelenmesine Yönelik Kurumsal Bir Yaklaşım”, **Verimlilik Dergisi**, 1995.

AYDOĞAN E., Kurumsal Kaynak Planlaması, TSA, Yıl 2, Sayı 2, Ağustos, 2008.

- BARROW C., “Implementing an Executive Information Systems: Seven Steps”, **Information Systems Management**, Volume 7, Issue 2, Spring, 1990.
- DEMİR B., “İşletmelerde Muhasebe İletişimi”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, Cilt 3, Sayı 4, Aralık, 2001.
- BADRI A.M., DONALD D. ve DONNA D. “A study of Measuring the Critical Success Factors of Quality Management”, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Volume 12, Number 2, s.48, 1995.
- BEVEREN V.J., “A Model of Knowledge Acquisition that Refocuses Knowledge Management”, **Journal of Knowledge Management**, Volume 4, Number 2, 2002.
- BLACK S.A., PORTER L.J., “Identification of the Critical Factors of TQM”, **Decision Sciences**, Volume 27, 1996.
- BOSTANCI S., “Küreselleşen Muhasebede Standartlaşma ve Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu”, **Mali Çözüm Dergisi**, Yıl 12, Sayı 59, Nisan-Mayıs-Haziran, 2002.
- DEMİR V. ve BAHADIR O., “Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Sistemlerinin Maliyetlere ve İşletme Performansına Etkileri”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi (MÖDAV)**, Cilt 8, Sayı 3, Eylül, 2006.
- DEMİREL Y. ve SEÇKİN Z., “Bilgi Yönetimi Uygulamasında Etkili Olan Faktörler Üzerine Mobilyacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 8, 2008.
- DEMİRHAN D., “İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü”, **Ege Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt 2, Sayı 2, Temmuz, İzmir, 2002.
- DİNÇ E. ve ABDİOĞLU H., “İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi: İMKB-100 Şirketleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 12, Sayı 21, Haziran, 2009.
- DRUCKER P.F., “The New Society of Organizations”, **Harvard Business Review**, September.-October, 1992.

- ELİBOL H., “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 13, 2005.
- EREN E. ve EREN İ., “Knowledge Management and Database Marketing Applications”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 5 (1), 2004.
- ERGÜN Ü., “Muhasebe Mesleğinde Toplam Kalite Yönetiminin Gerekliliği”, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, Cilt 1, Sayı 1, Haziran, 1999.
- FIRMIN P.A., LINN J.J., “Information Systems and Managerial Accounting”, **The Accounting Review**, Volume 43, Number 1, January, 1968.
- FLYN B., SCHOEDER H. ve SAKIBABA S.S., “A Framework for Quality Management Research and Associated Measurement Instrument”, **Journal of Operations Management**, Volume 11, Number 3, 1994.
- GLAZER R., “Measuring the Value of Information”, **Information Systems Management**, Volume 13, Issue 1, Winter, 1996.
- GÖDELEK E., “Yönetimsel Karar Destekleme Sistemleri: Pazarlama Uygulaması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 8, Sayı 3, 2006.
- GÜLEŞ H.K., “Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 15, Sayı 1, 2000.
- GÜMÜŞTEKİN G.E., “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”, **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, Manisa, 2004.
- HAIDER M.B. ve AKHTER T., “Accounting Information Quality: An Area of Extended Thinking”, **The Cost and Management**, Volume 34, Number 3, 2006.
- HATUNOĞLU Z., “Muhasebe Eğitiminde Bilgi Teknolojisi Kullanımının Sunum Kalitesine Olan Etkilerinin Tesbitine İlişkin Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 30, Nisan, 2006.

- İRİZ R., “İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yenilik ve Rekabet Gücü Üzerine Etkileri”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt No 19, Sayı 1, 2005.
- JOSEPH I.N., RAJENDRAN C. ve KAMALANABHAN T.J., “An Instrument for Measuring Total Quality Management Implementation in Manufacturing-Based Business Units in India”, **International Journals of Production Research**, Volume 37, Number 10, 1999.
- KAPLAN D., KRISHMAN R., PADMAN R. ve PETERS J., “Assessing Data Quality in Accounting Information System”, **Communications of The ACM**, Volume 41, Number 2, 1998.
- KARACAER S. ve İBRAHİMOĞLU N., “İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi, İç Kontrol, Verimlilik İlişkisi ve Önemi”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 21, Sayı 1, 2003.
- KAYGUSUZ S.Y., “Yenilikçi Yönetim Muhasebesi Anlayışında Sorumluluk Muhasebesi Anlayışının Değerlendirilmesi”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Sayı 16, Eylül, 2005.
- KISAKÜREK M.M. ve PEKCAN A., “Muhasebenin Ürettiği Bilgiye Farklı Açılardan Bakışlar”, **Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 6, Sayı 2, 2005.
- KEEGAN D.P., EILER R.G. ve JONES C.R., “Are Your Performance Measures Absolute?”, **Management Accounting**, June, 1989.
- KNIGHT S. ve BURN J., “Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web”, **Information Science Journal**, Volume 8, 2005.
- KURT M., AĞCA V. ve ERDOĞAN S., “Afyonkarahisar İli Girişimcilik Performansının Coğrafi Bilgi Sistemleri İle Analizi”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt VIII, Sayı 2, 2006.
- LEE Y.W., STRONG D.M., KAHN B.K. ve WANG R.Y., “AIQM: A Methodology for Information Quality Assesment”, **Information&Management**, Volume 40, 2002.

- MANDAL P., “Data Quality in Statistical Process Control”, **Total Quality Management**, Volume 15, Number 1, 2004.
- METRI B.A., “TQM Critical Success Factors for Construction Firms”, **Management**, Volume 10, Number 2, 2005.
- MOTWANI J., “Critical Factors and Performance Measures of TQM”, **The TQM Magazine**, Volume 13, Number 4, 2001.
- NAKTİYOK A. ve KÜÇÜK O., “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 21, Temmuz-Aralık, 2003.
- ÖZBEK C.Y., “Muhasebe Bilgi Sisteminin Organizasyonu”, **Verimlilik Dergisi**, Milli Produktivite Merkezi Yayını, Sayı 1, 1992.
- ÖZGEN H., ÖLÇER F., “İşletmelerde Yönetim Bilgi Sisteminin Tasarımı”, **Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, 1996.
- ÖZTEMEL E., “Bilgi Toplumunda Yönetim Bilişim Sistemlerinin Gelişimi”, **Yeni Türkiye**, 21.Yüzyıl Özel Sayısı II, (Mart-Nisan), 1998.
- PHENG, L. S., ve WEI, V. A., “Framework for Implementing TQM in Construction”, **The TQM Magazine**, Volume 8, Number 5, 1996.
- PORTER L.J. ve PARKER A.J., “Total Quality Management-the Critical Success Factors”, **Total Quality Management**, Volume 4, Number 1, 1993.
- POSTON R. ve GRABSKI S., “Financial Impacts of Enterprise Resource Planning Implementations”, **International Journal of Accounting Information Systems**, Volume 2, 2001.
- REDMAN C.T., “Improve Data Quality for Competitive Advantage”, **Sloan Management Review**, Volume 36, Number 2, Winter, 1995.
- ROCKARD J.F., “The Changing Role of the Information Systems Executive: A Critical Success Factors Perspective”, **Sloan Management Review**, Volume 24, Number 1, 1982.
- ROCKART J., “Chief Executives Define Their Own Data Needs”, **Harvard Business Review**, Volume 57, Issue 2, 1979.

- RUZEVICUS J. ve GEDMINAITE A., “Business Information Quality and Its Assessment”, **Engineering Economics**, Volume 52, Number 2, 2007.
- SARAPH V.J., BENSON P.G. ve SCHROEDER R.G., “An Instrument for Measuring the Critical Success Factors of Quality Management”, **Decisions Sciences**, Volume 20, Number 4, Fall, 1989.
- SHANKARANARAYANAN G. ve CAI Y., “Supporting Data Quality Management in Decision-Making”, **Decision Support Systems**, Volume 42, 2006.
- SEETHARAMAN A., SRENIVASAN J. ve BOON L.P., “Critical Success Factors of Total Quality Management”, **Quality&Quantity**, Volume 40, 2006.
- SMITH M., “Qualitative Characteristics in Accounting Disclosures: a Desirability of Trade-off”, **Managerial Auditing Journal**, Volume 3, Number 3, 1996.
- STEPHEN J.W ve ROBERTS P.A., “A Survey of TQM Success Factors in the UK”, **Total Quality Management**, Volume 15, Number 8, 2004.
- STVILIA B., GASSER L., TWIDALE M.B. ve SMITH L.C., “A Framework for Information Quality Assessment”, **Journal of American Society for Information Science and Technology**, Volume 58, Issue 12, 2007.
- ŞAKRAK M., “Kriz Döneminde Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü”, **Muhasebe-Finans Araştırma ve Uygulama Dergisi**, Sayı 10, Haziran, 1999.
- ŞENGEL S., “Almanya’da Muhasebe Eğitimi ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1-2, Eskişehir, 1998.
- TAMIMI N., “A Second-Order Factor Analysis of Critical TQM Factors”, **International Journal of Quality Science**, Volume 3, Number 1, 1998.
- TAYI G.K. ve BALLOU P.D., “Examining Data Quality”, **Communications Of The ACM**, Volume 41, Number 2, 1998.
- TÜRKER M., “Uluslararası Denetim Standartları’na Yakınsama ve Türkiye Denetim Standartlarının Oluşturulması”, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Sayı 19, Temmuz, 2006.
- UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARMID A., “Enterprise Data Quality: A Pragmatic Approach”, **Information Systems Frontiers**, 1:3, 1999.

- USUL H. ve BEKÇİ İ., “Bireysel Yatırımcılar Açısından Finansal Bilgi Sisteminin Sermaye Piyasasında Etkinliğinin Analizi”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 2, Sayı 1, Doç. Dr. Feramuz AYDOĞAN’ın Anısına, 2001.
- WAND Y. ve WANG R.Y., “Anchoring Data Quality Dimensions in Ontological Foundations”, **Communications of The ACM**, Volume 39, Number 11, 1996.
- WANG R.Y., “A Product Perspective on Total Data Quality Management”, **Communications of The ACM**, Volume 41, Number 2, 1998.
- WANG, R. Y. & STRONG, D. M., “Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers”, **Journal of Management Information Systems**, Volume 12, Number 4, 1996.
- XU H., ve LU D., “The Critical Success Factors for Data Quality in Accounting Information Systems: Different Industries’ Perspective”, **Issues in Information Systems**, Volume IV, 2003.
- XU H, NORD J.H, NORD B.H, ve LIN B, “Key Issues of Accounting Information Quality Management: Australian Case Studies, **Industrial Management& Data Systems**, Volume 103, Number 7, 2003.
- XU H., NORD J.H., BROWN N. ve NORD G.D., “Data Quality Issues in Implementing an ERP”, **Industrial Management + Data Systems**, Volume 102, 2002.
- YERELİ A. N., “Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Risk Yönetimine Yönelik Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Sayı 23, Eylül, 2007.
- YILANCI M., “Muhasebe Bilgi Sistemi ve Kontrol”, **Kütahya İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yıllığı**, 1991.
- YOUSSEF M.A. ve ZAİRI M., “Benchmarking Critical Factors for TQM, PartI: Theory and Foundations”, **Benchmarking for Quality Management&Technology**, Volume 2, Number 1, 1995.
- YUNUS C., “Küresel Rekabet Ortamında Rekabetçi Üstünlük Sağlayan Sihirli Üçgen: Maliyet-Kalite-Zaman”, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Yıl 4, Sayı 11, Ocak, 2004.

YUVA J., “Knowledge Management: The Supply Chain Nevre Center”, **Inside Supply Management**, Temmuz, 2002.

ZANG Z., WASZING A. ve WINJGARD J., “An Instrument for Measuring TQM Implementation for Chinese Manufacturing Companies”, **International Journal of Quality&Realiability Management**, Volume 17, Number 7, 2000.

Diğer Kaynaklar:

İnternet Kaynakları:

AVCI U. ve AVCI M., “Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetim Süreci”, **Mevzuat Dergisi**, Yıl 7, Sayı 74, Şubat, 2004. <
<http://www.mevzuatdergisi.com/2004/02a/01.htm>> (10.05.2008).

BULLEN V.C. ve ROCKARD J.F., “**A Primer on Critical Success Factors**”, Center for Information System Research Working Paper, Number 69, Sloan School of Management , MIT, Mass, 1981.
<<https://dspace.mit.edu/bitstream/1721.1/1988/1/SWP-1220-08368993-CISR-069.pdf>> (02.02.2007)

CAPPIELLO C., FRANCALANCI C. ve PERCINI B., “**Data Quality Assesment from The User’s Perspective**”, Proceedings of the 2004 International Workshop on Information Quality in Information Systems,
<<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1012465>> (16.11.2007).

ÇELİK O., “**Muhasebe Kuramı ve Uygulamaları Açısından Muhasebe Bilgilerinin Niteliği**”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Gelişme ve Toplum Araştırmaları Merkezi Tartışma Metinleri, No 52, Ocak, 2003.
<http://www.politics.ankara.edu.tr/tartisma_metinleri.php> (24.11.2007).

Deming Prize, **Guide for Deming Application Prize**, 2004. <<http://www.juse.or.jp>> (16.10.2007).

EMHAN A., “Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanılması”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, , ISSN :1304-0278, Yaz, Cilt 6, Sayı 21, s.220, 2007. < <http://www.e-sosder.com/dergi/21212-224.pdf>> (04.09.2007).

EQA, **EQA Information Brochure**, 2004. <http://www.efqm.org> (16.10.2007).

- FASB Statement of Financial Concept No 2, “**Qualitative Characteristic of Accounting Information**”, 1980. < <http://www.fasb.org/pdf/con2.pdf>> (23.03.2007)
- KAZAN H., KARADAL H. ve UYGUN M., “Bilişim Teknolojilerine Geçiş Sürecinde Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi İşletmelerinin Temel Üretim ve Yönetim Sorunları: Aksaray Örneği”**21. Yüzyılda KOBİ’ler: Sorunlar, Fırsatlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, 3-4 Ocak 2002. <http://www.emu.edu.tr/smeconf/turkcepdf/bildiri_43.pdf> (04.09.2007).
- MÜSLÜMOV A. ve ARAS G., “**Türkiye’de Muhasebe ve Finansal Yönetim Uygulamalarında Etik Davranışları Etkileyen Faktörlerin Analizi**”, <http://www3.dogus.edu.tr/amuslumov/research/chapters/Etik_Muslumov_Aras_Turkce.pdf> (24.12.2007).
- ÖZKAN S., BİLGİN S., “**Bilişim Sistemleri Değerlendirme Modeli ve Üç Örnek Olay İncelemesi**”, < <http://ab.org.tr/ab06/bildiri/19.doc>> (18.07.2007).
- ROBBINS E., GUOZDEN C., **Data Quality**, <<http://www.cis.ksu.edu/~hankley/d841/Fa99/chap9.htm>> (12.05.2007).
- XU H., “Managing Accounting Information Quality: An Australian Study”, **Proceedings of the Twenty First International Conference on Information Systems ICIS '00**, December, 2000. <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=359916&coll=Portal&dl=GUIDE&CFID=41111564&CFTOKEN=68299991>> (31.10.2007)
- XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., “A Model for Data Quality in Accounting Information Systems”, The Invited Session Data and Information Quality (DIQ), The World Multiconference on Systemics, Cybernetics and Informatics (SCI 2001), Orlando, USA, 2001, <<http://www.ohshe.bs.teu.ac.jp/papers/sci01/PapersPdf/IS0014003.PDF+%22Xu%22+%22Managing+data+quality%22&hl=en&ct=clnk&cd=55>> (08.07.2007).

Rapor&Bildiri ve Tartışma Metinleri:

- ARIKBOĞA D. ve KAYA İ., “Ülkemizde Kurumsal Kaynak Planlaması-ERP Kullanımı ve Muhasebe Eğitiminden Beklentiler”, **XIX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu**, 18-30 Mayıs, Belek-Antalya, 2000.

- DOĞAN A., TANÇ A. ve TANÇ G.Ş., “Felaketten Kurtarma Planı ve Muhasebe Bilgi Sistemi: Kayseri’deki Büyük Ölçekli Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 25-26 Kasım, Eskişehir, 2004.
- ERDOĞAN N. ve ERDOĞAN M., “Teknolojik Gelişmeler Karşısında Muhasebenin Geleceği”, **6.Ulusal İşletmecilik Kongresi**, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 12-14 Kasım, Antalya, 1998.
- GÜMÜŞ M., DURAN E. ve HAMARAT B., “ İşletmelerde Bilgi Kalitesi: Çanakkale’de Bulunan Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, **Pamukkale Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildirileri**, Denizli, 2003.
- KARAGÜL A.A., “Bilgi Yönetimi, Kurumsal Kaynak Planlaması ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi Çerçevesinde Muhasebe Eğitimi”, **XXIV. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Muhasebe Ortamındaki Güncel Gelişmeler ve Muhasebe Eğitimine Etkileri**, 27-30 Nisan, Fethiye-Muğla, 2005.
- KOTAR E., “Muhasebe ve Denetim Mesleğinde Ahlakın Yeri ve Önemi”, **Türkiye 3. Muhasebe Denetimi Sempozyumu**, İSMMO Yayınları, Yayın No:20, İstanbul, 1998.
- KURT M., ve AĞCA V., “Bilgi Toplumunda Üretim Faktörü Olarak Bilgi ve Stratejik Kullanımına İlişkin Araştırma”, **I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, 10-11 Mayıs, 2002.
- MUGAN C.Ş., “Bilgi Sistemleri Teknolojileri ve Muhasebe Uygulamalarına ve Eğitimine Etkileri”, **XIX. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu**, 18-20 Mayıs, Belek Antalya, 2000.
- NIELSEN J.L., “Critical Success Factors for Implementing an ERP System in a University Environment: A Case Study From The Australian HES”, School of Computing and Information Technology, Faculty of Engineering and Information Technology, Griffith University, Haziran, 2002.

PARLAKKAYA R. ve TEKİN A. “Tümleşik Bilgi Sistemleri ve Muhasebe Bilgi Sistemi”, **I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, 10-11 Mayıs, 2002.

ŞİMGİ C., AKMAN N., “Bilgi Sistemleri, Teknolojileri ve Muhasebe Uygulamalarına Etkileri”, XIX. Muhasebe Eğitimi Sempozyumu, Antalya, 2000.

TMSK, Finansal Tabloların Hazırlanma ve Sunulma Esaslarına İlişkin Kavramsal Çerçeve Hakkında Tebliğ, Sıra No 1, s.7. <www.tmsk.org> (29.11.2007).

YÜREĞİR O.H. ve KARAÇAY G., “ERP Uygulamasında Kritik Başarı Faktörleri”, YA/EM 2004-Yöneylem Araştırması-Endüstri Mühendisliği XXIV Ulusal Kongresi, 15-18 Haziran, Gaziantep-Adana, 2004.
http://erpakademi.com/bulten/ERPakademi_TEMMUZ.pdf (02.02.2007)

Tezler:

ÇUKACI Y.C., **Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi, Yöneltilmesi, Muhasebeleştirilmesi ve Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2003.

ÖMÜRBEK V., **Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe Uygulama**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2003.

XU H., **Critical Success Factors For Accounting Information Systems Data Quality**, Unpublished Doctor of Philosophy, University of Southern Queensland, 2003.

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

Sayın Yönetici;

Bu Anket Formu Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalında yürütülmekte olan ve Bilimsel Araştırma Projeleri Destekleme Birimi tarafından desteklenmekte olan “Muhasebe Bilgi Sistemlerince Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri ve Halka Açık İşletmeler Üzerine Bir Araştırma” adlı Doktora Tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Anket sorularını cevaplandırmak şüphesiz zamanınızın bir kısmını alacaktır. Ancak Üniversite-Sanayi işbirliğinin geliştirilebilmesi ve çıkan sonuçlardan ortaklaşa yararlanabilmek için yardımcı olacağınızı ümit etmekteyiz. Gönderilecek cevaplar mutlak gizli tutulacak ve elde edilen sonuçlar işletme adı belirtilmeksizin, teorik olarak belirlediğimiz kritik başarı faktörleri uygulama alanı ile genel ve ortalama sonuçlar itibariyle karşılaştırılacaktır. Yardımlarınız için teşekkürlerimizi sunar işlerinizde başarılar dileriz.

Prof. Dr. Durmuş ACAR

Öğr.Gör. Hakan ÖZÇELİK

Soruları cevaplandırırken ihtiyaç duyabileceğiniz kavramların tanımı aşağıda verilmiştir.

Bilgi Kalitesi: Bu araştırmada Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi kalitesi; bilginin doğruluğu, zamanlılığı, bütünlüğü, tutarlılığı, anlaşılabilirliği, ilgililiği ve karşılaştırılabilirliği anlamına gelmektedir.

Bilgi Kullanıcıları: Muhasebe bilgisinin kullanıcıları iç ve dış kullanıcıları kapsamaktadır. Örneğin; üst yönetim ve işletmenin genel kullanıcıları (iç), bankalar ve ilgili devlet kuruluşları (dış).

Veri Kaynakları: İşletme içi ve dışından MBS’ne bilgi üretiminde kullanılacak verileri sağlayanlar. Örneğin işletmenin diğer bölümleri (iç), ticari ortaklar (dış).

BÖLÜM A: DEMOGRAFİK BİLGİLER

A1. İşletmeniz aşağıdaki sektörlerden hangisinde faaliyet göstermektedir?

- ☐ Gıda Plastik ☐ Tekstil, Deri ☐ Orman, Kağıt, Basım ☐ Kimya, Petrol,
☐ Taş, Toprak ☐ Metal, Eşya, Makine

(A2-A5 Arası işletmenizle ilgili bilgiler için 2008 yıl sonu verileri kullanınız)

A2. İşletmenizin Öz kaynak toplamı TL'dir.

A3. İşletmenizin Toplam Aktifleri TL'dir.

A4. Yıllık ortalama Satış Hasılatınız..... TL'dir.

A5. Personel sayınız dir.

B –Muhasebe bilgisinin kaliteli olarak tanımlanabilmesi için bilgide bulunması gereken dört temel özellik hangileri olmalıdır. (Bilgisayarda dolduranlar işaretleyeceği seçeneği koyulaştırarak belirtebilirler)

- ☐ Doğruluk ☐ Tutarlılık ☐ Anlaşılabilirlik ☐ Zamanlılık
☐ İlgililik ☐ Bütünlük ☐ Güvenirlilik ☐ Karşılaştırılabilirlik

C- Muhasebe Bilgi Sisteminizce (MBS) üretilen bilgilerle ilgili görüşleriniz;

MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİNİZCE ÜRETİLEN BİLGİLER; (İşaretlemek istediğiniz seçeneğe ait kutuya çarpı işareti atınız.)	1-Kesinlikle Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4- Katılıyorum	5- Kesinlikle Katılıyorum
C1) <u>Doğruluk</u> düzeyi yüksektir.					
C2) <u>Tutarlıdır.</u>					
C3) <u>Anlaşılabilir</u> dir.					
C4) <u>Zamanlıdır.</u>					
C5)Birbirleriyle <u>Bütünlük</u> arz etmektedir.					
C6) <u>Güvenilirdir.</u>					
C7)Geçmiş bilgilerle ve rakip İşletmelerin bilgileri ile <u>Karşılaştırılabilirler.</u>					
C8)Bilgi kullanıcılarının beklentileri ile <u>İlgilidirler.</u>					

D- Muhasebe Bilgi Sistemince Üretilen Bilgilerin Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri					
KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ (Bilginin kaliteli olarak üretilmesi için bilgi üretim sürecinde dikkat edilmesi gerek çok önemli noktalar)	1-Kesinlikle Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4- Katılıyorum	5- Kesinlikle Katılıyorum
Yöneticinin Kritik Başarı faktörü olarak algılama düzeyi (Önemlilik) (Başında D1, D2 gibi harf ve rakamlarla tanımlanmış koyu olarak yazılan cümleler)					
Yöneticinin KBF ile ilgili işletmesindeki performans değerlemesi (İşaretleme istediğiniz seçeneğe ait kutuya çarpı işareti atınız.)					
D1. Üst yönetimin (Yönetim kurulu, G.Müdür, Koordinatörler vb.) muhasebe bilgi kalitesini artırıcı desteği muhasebede üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemizde üst yönetim tarafından muhasebe bilgi kalitesinin sağlanabilmesi için her türlü destek sağlanmaktadır.					
D2. İşletmede muhasebe personeli için, periyodik olarak hizmet içi eğitim yapılması üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemizde muhasebe personeli için işe başlama sürecinde, sistemlerin güncellenmesi ve yenilenmesi durumlarında hizmet içi eğitim yapılmamaktadır.					
D3. İşletmede bilgi kalitesine odaklanmış <u>bilgi kalite kültürünün</u> varlığı, muhasebe bilgi sistemince üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmede bilgi kalite kültürü vardır ve MBS yüksek kalitede bilgi üretimine odaklanılmıştır. İşletmede karar alıcılar MBS’de üretilen bilgileri esas almaktadırlar.					
D4. Muhasebe bilgi sistemi personeli arasındaki, etkili iletişim ve takım çalışmasının benimsenmiş olması üretilen bilginin kalitesini artırır. (takım çalışması ve personel ilişkileri)					
İşletmemizde MBS personeli takım çalışması ruhunu benimsemiş ve özümsemiştir. Bilgi üretim faaliyetlerinde takım çalışması sağlanabilmektedir.					
D5. MBS’de bilgi olarak üretilen verilerin kaynaklarının (iç ve dış) MBS’nin istediği standartlarda verileri sağlayabilmeleri üretilen bilgilerin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS’de bilgi olarak üretilen verilerin kaynakları (örn. Satıcı işletme, alıcı işletmeler, bankalar ve işletme içi diğer bilgi sistemleri) ile verilerin kalite kontrolü ve veri kaynaklarına teknik destek vb. konularda anlaşmalar vardır.					
D6. MBS’nde bilgi üretim sürecinin belirli aşamalarında üretilen bilginin kalite kontrolünün gerçekleştirilmesi ve sonuçların periyodik olarak raporlanması üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemiz MBS bilgi üretim süreçleri gözlem altındadır ve MBS personeli dışında bağımsız denetçiler tarafından üretilen bilginin kalitesi periyodik olarak denetlenip raporlanmaktadır.					
D7. Muhasebe bilgi kullanıcılarının ihtiyaçları odaklı bilgi üretimi bilgi kalitesini artırır.					
İşletmemizde MBS’de bilgi üretim sürecinde kullanıcıların yeterli katılımı sağlanarak, bilgi kullanıcılarının istek ve ihtiyaçlarına göre bilgi üretimi gerçekleştirilmektedir.					
D8. Muhasebe bölümü organizasyon yapısı içerisinde bilgi kalite sorumluluğunun merkezileştirilmesi veya bilgi kalitesinden sorumlu personel ve yöneticilerin varlığı üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemizde MBS organizasyon yapısı içerisinde bilgi kalitesinin planlanması, üretim aşamasında gözlemlene ve denetim süreçlerinden sorumlu ayrı bir birim vardır.					

KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ (Bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için bilgi üretim sürecinde dikkat edilmesi gerek çok önemli noktalar)	1-Kesinlikle Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4- Katılıyorum	5- Kesinlikle Katılıyorum
Yöneticinin Kritik Başarı faktörü olarak algılama düzeyi (Önemlilik) (Başında D1, D2 gibi harf ve rakamlarla tanımlanmış koyu olarak yazılan cümleler)					
Yöneticinin KBF ile ilgili işletmesindeki performans değerlemesi (İşaretlemek istediğiniz seçeneğe ait kutuya çarpı işareti atınız.)					
D9. MBS bilgi üretim sürecine katılan personelin hedeflere ulaşım açısından değerlendirilmesi ve değerlendirme sonunda başarılı olanların ödüllendirilmesi bilgi kalitesini artırır.					
İşletmemizde MBS personeli bilgi kalitesi hedeflerine ulaşma düzeyine göre değerlendirilmekte ve başarılı olanlar ödüllendirilmektedir.					
D10. Yasalar, ekonomik şartlar ve teknolojik değişim vb. dış çevre faktörleri bilgi kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS tarafından üretilen bilgilerin kalitesi dış çevre faktörlerinden etkilenmektedir.					
D11. MBS’de bilgi üretimini bilgi kalitesinin artırılması yaklaşımları çerçevesinde gerçekleştirilmesi bilgi kalitesini artırır.					
İşletmemizde MBS bilgi üretimi bilgi kalitesinin artırılabilmesi için geliştirilmiş kalite artırma yaklaşımları kapsamında gerçekleştirilmektedir.					
D12. MBS bilgi üretim sürecinde “Sürekli Gelişim” felsefesinin varlığı üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemiz Muhasebe departmanında bilgi üretim faaliyetleri sürekli gelişim hedefinde gerçekleştirilmektedir.					
D13. Bilgi kalitesi politika ve standartları (Basit,Uyumlu&İlişkili) belirlenmesi ve uygulanması bilgi kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS’de üretilen bilgiler belirli muhasebe politika ve standartları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.					
D14. Muhasebe Bilgi Sisteminin Doğallığı: İşletmenin yapısına uygun MBS bilgi üretim sistem veya paket programlarının varlığı üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
D14.1 MBS’de yazılım veya paket programın kolay kullanımı bilgi kalitesini etkiler.					
D14.2 Verilerin tek kanaldan akışı üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
C14.3 Muhasebe yazılımı veya paket programının Değişim/Gelişim kolaylığı üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
D14.4 Muhasebe yazılımı veya paket programının uzun yıllardır kullanılıyor olması bilgi kalitesini etkiler					
D14.5 KKP’nın entegrasyonu üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
MBS’de kullandığımız paket program üretmiş olduğumuz bilginin kalitesinin artırılmasını kolaylaştırmaktadır.					
D15. İç ve dış değişimlere karşı yönetim beceri ve kabiliyetleri üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
D15.1 İç değişim: İşletmenin (organizasyonun) yeniden yapılandırılması, yeni teknolojinin tanıtımı, personel değişimi vb. işletme içi etkenlerde yönetimin “değişim yönetimi” becerisi üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
D15.2 Yasalar, ekonomi, teknoloji ve pazar değişimleri vb. dış etken değişimlerine karşı yönetimin sergilediği değişim yönetimi becerisi üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde yönetim, iç ve dış değişimlere karşı oldukça başarılı yönetim becerisi ortaya koyabilmekte ve bu durum üretmiş olduğumuz bilginin kalitesini artırmaktadır.					

KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ (Bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için bilgi üretim sürecinde dikkat edilmesi gerek çok önemli noktalar) Yöneticinin Kritik Başarı faktörü olarak algılama düzeyi (Önemlilik) (Başında D1, D2 gibi harf ve rakamlarla tanımlanmış koyu olarak yazılan cümleler) Yöneticinin KBF ile ilgili işletmesindeki performans değerlemesi (İşaretlemek istediğiniz seçeneğe ait kutuya çarpı işareti atınız.)	1-Kesinlikle Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Kesinlikle Katılıyorum
D16. Bilgi üretim faaliyetlerinde minimum maliyetle maksimum fayda hedefinde fayda maliyet analizinin sistematik olarak yapılması üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS bilgi üretim sürecinde üretilen bilgilerle ilgili olarak periyodik olarak üretilen bilginin fayda-maliyet analizleri gerçekleştirilmektedir.					
D17. Verilerin sisteme ilk (Giriş) aşamasındaki kontrollerle yanlış verilerin girişinin ve giriş yanlışlıklarının önlenmesi bilgi kalitesini artırır.					
İşletmemizde MBS’de veriler sisteme girildikten sonra, doğruluk kontrolü gerçekleştirilmektedir.					
D18. Muhasebe personeline bilgi üretim sürecinde gereken yetki esnekliğinin sağlanması üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
MBS bilgi üretim süreçlerinde muhasebe bölümü yönetici ve personeline gerekli yetki esnekliği sağlanmaktadır.					
D19. Personelin işletmeye olan bağlılığı üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde Muhasebe bölümü personelinin işletmeye bağlılığını artırıcı motivasyon çalışmaları yapılmaktadır.					
D20. İşletme organizasyon yapısı içerisinde kalite geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumlu diğer bölümlerden bağımsız bir kalite bölümünün varlığı bilgi kalitesini artırır.					
İşletmemiz diğer bölümlerden bağımsız kalite bölümü olup, tüm kalite süreçlerinin (MBS’de üretilen bilginin kalitesi dahil) planlaması, uygulaması ve denetlemesi bu bölüm tarafından gerçekleştirilmektedir.					
D21. İşletmede, MBS’nin diğer bilgi sistemleri ile olan bilgi paylaşım düzeyi üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS ile diğer bilgi sistemleri arasında üst düzeyde bilgi paylaşımı vardır.					
D22. Muhasebe personeli arası bilgi paylaşım düzeyi üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkiler. (Açık ve Örtülü Bilgi):					
D22.1 Muhasebe personeli arası açık bilginin (muhasebe ilke ve standartlarına göre üretilmiş herkese açık) paylaşım düzeyi üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkiler.					
D22.2 Muhasebe personeli arası örtülü bilginin (tecrübeli muhasebe personeline yıllar içerisinde oluşmuş bilgi) paylaşım düzeyi üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkiler.					
Muhasebe personelimiz arasındaki açık bilgi (Muhasebe ilke ve standartlarına göre üretilen bilgiler) paylaşım düzeyi üst seviyededir.					
Muhasebe personelimiz arasındaki örtülü bilgi (Her personelde var olmayan özellikle yıllardır aynı işte çalışan personelde tecrübeler sonucu oluşmuş bilgi) paylaşım düzeyi üst seviyededir.					

KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ (Bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için bilgi üretim sürecinde dikkat edilmesi gerek çok önemli noktalar) Yöneticinin Kritik Başarı faktörü olarak algılama düzeyi (Önemlilik) (Başında D1, D2 gibi harf ve rakamlarla tanımlanmış koyu olarak yazılan cümleler) Yöneticinin KBF ile ilgili işletmesindeki performans değerlemesi (İşaretlemek istediğiniz seçeneğe ait kutuya çarpı işareti atınız.)	1-Kesinlikle Katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Kesinlikle Katılıyorum
D23. MBS’nde bilgi üretiminde kullanılan teknolojik alt yapı ve güncellik durumu üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS’de kullanılan teknolojik alt yapı (Bilgisayar donanımı, internet hızı vb.) her türlü ihtiyaca cevap verebilecek düzeyde olup, ürettiğimiz bilginin kalitesini artırmaktadır.					
D24. MBS’de bilgi üretim stratejilerinin tanımlanması ve uygulanması üretilen bilginin kalitesini artırır.					
İşletmemizde stratejik yönetim uygulamaları kapsamında MBS’de bilgi üretimi, tanımlanmış bilgi üretim stratejileri kapsamında gerçekleştirilmektedir.					
D25. Muhasebe bölümü içerisinde bilgi kalitesinden sorumlu yönetici pozisyonlarının var olması üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
Bölümümüz bünyesinde bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yönetici pozisyonumuz vardır ve bu yöneticinin olması üretilen bilginin kalitesini etkilemektedir.					
D26. Orta kademe yöneticilerinin (Muhasebe müdürü, şefler vb.) bilgi kalitesinin geliştirilmesi için çaba sarf etmeleri ve sorumluluk üstlenmeleri üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde orta kademe yöneticilerimiz (Muhasebe-Finans bölüm yöneticileri) bilgi kalitesinin farkındadırlar ve üretilen bilginin kaliteli olabilmesi için her türlü desteği verirler.					
D27.Muhasebe personelinin almış olduğu eğitim, tecrübesi ve kişisel yetenekleri üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkiler.					
Muhasebe bölümü personelimizin, iyi eğitilmiş, tecrübeli ve yetenekli olması ürettiğimiz bilginin kalitesini artırmaktadır.					
D28. Bilgi kalitesinin sağlanabilmesi için önemli risk alanlarının tanımlanması bilgi kalitesini etkiler. (Bilgi üretiminde yapılmaması gereken hataların tanımlanması vb.)					
İşletmemizde MBS’de bilgi üretim sürecinin önemli risk alanları belirlenmiştir ve bu durum üretmiş olduğumuz bilginin kalitesini artırmaktadır.					
D29. Klimalı modern çalışma ortamı ve tek kişilik çalışma ofisi gibi rahat fiziksel çalışma ortamı üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde MBS personelin çalışma ortamı oldukça ergonomiktir ve personelimizin rahat çalışma ortamındaki performansı bilgi kalitesini artırmaktadır.					
D30. MBS’de tüm sistem ve süreçlerin sürekli kontrolü üretilen bilginin kalitesini etkiler.					
İşletmemizde, faaliyet süreçlerinin tamamındaki etkin kontrol sistemlerinin varlığı üretmiş olduğumuz bilginin kalitesini de etkilemektedir.					

Not: Tanımlanan kritik başarı faktörleri dışında sizin eklemek istediğiniz kritik başarı faktörü varsa belirtiniz.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı ve Soyadı: Hakan ÖZÇELİK

Doğum Yeri: Keçiborlu

Doğum Yılı: 1975

Medeni Hali: Evli

Eğitim Durumu:

Lise: 1989-1993 Isparta Teknik Lisesi, Elektrik Bölümü

Lisans: 1993-1997 Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Çaycuma İ.İ.B.F.,
İşletme

Yüksek Lisans:1997-2000 Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü, İşletme Anabilimdalı

Yabancı Dil ve Düzeyi:

1- İngilizce, KPDS, 50 Puan

İş Deneyimi:

1998- Süleyman Demirel Üniversitesi Şarkikaraağaç Meslek Yüksekokulu

Bilimsel Yayın ve Çalışmalar:

- 1- Hakan ÖZÇELİK, O.Kürşat ONAT, (2009), "İMKB Ulusal Sınai Endeks'de İşlem Gören İşletmelerin Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi ile Belirlenmesi", **1.Uluslararası 5.Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu**, 27-29 Mayıs 2009, Konya.
- 2- Hakan ÖZÇELİK, İbrahim DEMİRTAŞ, (2009), "Meslek Yüksekokulları Muhasebe Eğitiminde Öğrencilerin Bakış Açısından Başarıyı Etkileyen Faktörler: Şarkikaraağaç Meslek Yüksekokulu Örneği", **1.Uluslararası 5.Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu**, 27-29 Mayıs 2009, Konya.